

TEMAS-SUBTEMAS

Sentencia T-148/26

DERECHO AL DEBIDO PROCESO EN LA GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE PLATAFORMAS TECNOLÓGICAS-Límites a la potestad de regular y sancionar la conducta de los usuarios repartidores independientes

DERECHOS DE PETICIÓN Y DEBIDO PROCESO EN ACTUACIONES PARTICULARES-Deber de proporcionar información suficiente a los usuarios, para garantizar la defensa, la contradicción y principio de imparcialidad

(...) (la accionada) tenía el deber legal de responder a la petición que el accionante elevó a través del Chat Central de una manera clara, precisa, de fondo y congruente con lo solicitado. No obstante, lo que se observa es que la respuesta de la accionada fue meramente formal y se limitó a comunicarle al accionante la decisión de expulsar definitivamente su cuenta de la aplicación por el presunto incumplimiento de las políticas internas. Sin indicarle cuáles fueron esas políticas concretas que presuntamente infringió.

CARENCIA ACTUAL DE OBJETO POR DAÑO CONSUMADO-Configuración

(...) la cuenta de Picap Rent del accionante ya había sido restablecida. Es decir, no existe en este momento un proceso de decisión sobre la imposición de una sanción contra el accionante en el que se pueda respetar su derecho al debido proceso.

CARENCIA ACTUAL DE OBJETO POR HECHO SUPERADO-Configuración

ACCIÓN DE TUTELA-Procedencia cuando no exista otro medio de defensa judicial

ACCION DE TUTELA CONTRA PARTICULARES-Casos en que procede

ACCIÓN DE TUTELA-Subordinación e indefensión frente a particular

LEGITIMACION POR PASIVA DE PLATAFORMAS DIGITALES O REDES SOCIALES-Corresponde al juez constitucional, examinar en cada caso concreto la situación de indefensión frente a internet y a las redes sociales

ACCIÓN DE TUTELA Y REQUISITO DE SUBSIDIARIEDAD-Flexibilidad en caso de sujetos de especial protección constitucional

MIGRANTES-Sujetos de especial protección para los Estados

CARENCIA ACTUAL DE OBJETO-Fenómeno que se configura en los siguientes eventos: hecho superado, daño consumado o situación sobreviniente

ACCIÓN DE TUTELA-Carencia actual de objeto no impide prevenir a autoridad para que no vuelva a incurrir en acciones u omisiones

DERECHO DE PETICIÓN ANTE PARTICULARES-Reiteración de jurisprudencia

DERECHO DE PETICIÓN-Respuesta debe ser de fondo, oportuna, congruente y tener notificación efectiva

DERECHO DE PETICIÓN ANTE PARTICULARES-Contenido/**DEBIDO PROCESO EN LAS RELACIONES ENTRE PARTICULARES**-Alcance

DERECHO DE PETICIÓN ANTE PARTICULARES-Reglas jurisprudenciales

DERECHO DE PETICION POR MEDIOS TECNOLOGICOS-Reglas para la radicación y presentación de solicitudes en plataformas tecnológicas

DEBIDO PROCESO-Objeto/**DEBIDO PROCESO**-Debe aplicarse a toda clase de actuaciones judiciales y administrativas

DEBIDO PROCESO-Garantías mínimas

PRINCIPIO DE LEGALIDAD-Integrador del debido proceso/**DEBIDO PROCESO Y DERECHO DE DEFENSA**-Oportunidad de ejercer el derecho de contradicción/**PRINCIPIO DE IMPARCIALIDAD JUDICIAL**-Garantía integrante del debido proceso

DERECHO AL DEBIDO PROCESO EN ACTUACIONES PARTICULARES-Relaciones contractuales

DEBIDO PROCESO EN ACTUACIONES ENTRE PARTICULARES-Reiteración de jurisprudencia

INTERNET-Protección de derechos constitucionales/**INTERNET**-Alcance del ordenamiento constitucional

MECANISMOS DE INSPECCION Y VIGILANCIA-Alcance

REPÚBLICA DE COLOMBIA



CORTE CONSTITUCIONAL

Sala Octava de Revisión

Sentencia T-148 de 2026

Referencia: expediente T-10.537.059

Asunto: acción de tutela interpuesta por Jhonniell Antonio Colina López en contra de

Digital Platforms Colombia S.A.S., y Picap Rent.

Magistrado ponente: Héctor Alfonso Carvajal Londoño

Bogotá D.C., veinticinco (25) de mayo de dos mil veintiséis (2026).

La Sala Octava de Revisión de Tutelas de la Corte Constitucional, integrada por la magistrada Natalia Ángel Cabo y los magistrados Carlos Ernesto Camargo Assis y Héctor Alfonso Carvajal Londoño, quien la preside, en ejercicio de sus competencias constitucionales y legales previstas en los artículos 86 y 241, numeral 9° de la Constitución Política, y en el Decreto Ley 2591 de 1991, profiere la siguiente:

SENTENCIA

Síntesis de la decisión

La Sala Octava de Revisión estudió la acción de tutela promovida por el señor Jhonniell Antonio Colina López, de nacionalidad venezolana, quien se vinculó a la plataforma Picap Rent como repartidor en moto autorizado desde abril de 2020. El accionante afirmó que se desempeñaba como domiciliario de tiempo completo, cumplió a cabalidad con los términos y condiciones de la aplicación y los ingresos que percibió de esta labor constituían el único sustento para él y su familia. Señaló que el 25 de junio de 2023 intentó ingresar a la plataforma, sin éxito, por encontrarse bloqueado, sin haber incurrido —según indicó— en incumplimiento o irregularidad alguna. Agregó que, pese a que solicitó información por estos hechos, por medio de una petición elevada el 14 de julio de 2024, no obtuvo respuesta. Por esta razón, interpuso una acción de tutela en

contra de la sociedad Digital Platforms Colombia S.A.S., y Picap Rent para proteger sus derechos de petición, al acceso a la información, al debido proceso y al mínimo vital.

La Sala reiteró la jurisprudencia sobre la procedibilidad de la acción de tutela para proteger los derechos fundamentales de petición y al debido proceso entre particulares. Concluyó que, por regla general, la acción de tutela es procedente para amparar el derecho fundamental de petición dado que el ordenamiento jurídico colombiano no prevé otro mecanismo judicial idóneo para su garantía. Además, que, en este caso, la tutela también era procedente para amparar los derechos fundamentales al debido proceso y al mínimo vital del accionante porque, en atención a su condición de sujeto de especial protección constitucional y a la necesidad de protección urgente de sus derechos, los demás mecanismos de defensa judicial disponibles en el ordenamiento no resultaban idóneos ni eficaces.

Antes de estudiar el fondo del asunto, la Sala evaluó la configuración de una carencia actual de objeto como quiera que, durante el trámite de la acción de tutela, la accionada Digital Platforms Colombia S.A.S., dio respuesta a la petición del accionante y este, a su vez, informó que su cuenta de Picap Rent había sido restablecida. Al respecto, la Sala encontró que, en relación con el derecho de petición, no se configuró una carencia actual de objeto por hecho superado porque la respuesta no fue voluntaria, sino que se dio en cumplimiento de la orden impartida en el fallo de primera instancia. Además, el accionante no había recibido una respuesta oficial por parte de Picap Rent. En cuanto al derecho al mínimo vital, la Sala encontró que sí se configuró una carencia actual de objeto por hecho superado porque las accionadas habían restablecido de manera voluntaria la cuenta del accionante. A su turno, frente al derecho al debido proceso, la Sala encontró configurada una carencia actual de objeto por daño consumado, por cuanto, al haber sido restablecida la cuenta y no existir un procedimiento sancionatorio en curso, no era posible impartir una orden dirigida a garantizar su dimensión subjetiva. No obstante,

reiteró que, en los casos de daño consumado, es obligatorio que el juez se pronuncie de fondo sobre la vulneración.

Al estudiar el fondo del asunto, la Sala reiteró la jurisprudencia sobre el derecho de petición ante particulares destacando que este procede cuando se utilice como medio para garantizar otros derechos fundamentales. Igualmente, reiteró la jurisprudencia sobre el alcance del derecho al debido proceso en relaciones entre particulares y precisó que este debe observarse en las relaciones entre usuarios y plataformas digitales cuando estas últimas se arroguen la posibilidad de imponer sanciones o consecuencias negativas a los primeros con base en sus reglamentos. En ese contexto, la Sala concluyó que: (i) tanto Digital Platforms Colombia S.A.S., como Portales de Contacto LATAM S.A., (propietaria de la aplicación Picap Rent) vulneraron el derecho de petición del accionante al dar una respuesta evasiva a su petición; (ii) Portales de Contacto LATAM S.A., vulneró el derecho al debido proceso del accionante al desconocer el principio de legalidad, la posibilidad de ejercer materialmente el derecho a la defensa y los principios de imparcialidad y motivación de la sanción.

En consecuencia, la Sala confirmó las decisiones de instancia que ampararon el derecho fundamental de petición del accionante; declaró la carencia actual de objeto por hecho superado en relación con el derecho al mínimo vital y por daño consumado en relación con el debido proceso. Sin embargo, ordenó a Portales de Contacto LATAM S.A., que, a través de su plataforma, ajuste los trámites y procedimientos que puedan conllevar la imposición de alguna sanción a sus usuarios. Lo anterior, con el propósito de que: (i) suministre explicaciones oportunas y detalladas sobre la conducta que se reprocha y que justificaría la imposición de una sanción; (ii) implemente mecanismos claros y accesibles que permitan recurrir las decisiones adoptadas; y (iii) supervise y controle las decisiones automatizadas de los algoritmos empleados en dichos procesos (si es que los utiliza), con el fin de evitar decisiones arbitrarias. Todo esto, con el ánimo de que, en el futuro, se abstenga de vulnerar el derecho al debido proceso de sus usuarios.

Finalmente, la Sala advirtió que, ante algunas dificultades que se presentaron a lo largo del proceso y que terminaron por obstaculizar la labor de la Corte en la garantía de los derechos fundamentales del accionante, era necesario ordenar a la Presidencia de la República que lidere una actuación coordinada y conjunta entre las autoridades de inspección vigilancia y control como el Ministerio de Transporte, el de las TIC, el Ministerio del Trabajo, la Superintendencia de Sociedades y las Superintendencias de Transporte e Industria y Comercio, para que adelantaran las investigaciones pertinentes en contra de las accionadas.

1. Esta Sentencia se dicta dentro del trámite de revisión de los fallos de primera y segunda instancia emitidos por el Juzgado 016 Civil Municipal de Ejecución de Sentencias de Bogotá y el Juzgado 004 Civil del Circuito de Ejecución de Sentencias de Bogotá que ampararon el derecho fundamental de petición del señor Jhonniell Antonio Colina López en el marco de la acción de tutela que este promovió en contra de la sociedad Digital Platforms Colombia S.A.S., y la aplicación Picap Rent.

I. ANTECEDENTES

2. Para sustentar la solicitud de amparo, el accionante narró los siguientes:

1. Hechos y pretensiones¹

¹ Expediente digital, archivo "01. ESCRITO DE TUTELA.pdf", p. 1-26.

3. El señor Jhonniell Antonio Colina López, de nacionalidad venezolana, se vinculó a la plataforma Picap Rent² como repartidor en moto autorizado desde abril de 2020.

4. Aseguró que era domiciliario de tiempo completo, cumplió a cabalidad con los términos y condiciones de la aplicación y los ingresos que percibió por sus labores como domiciliario constituían el único sustento para él y su familia.

5. Relató que el 25 de junio de 2023, intentó ingresar a la plataforma, pero apareció bloqueado, sin haber tenido ningún inconveniente o haber cometido error alguno. Por lo que escribió en la opción de *Chat Central* de la aplicación para obtener respuestas sobre las razones del bloqueo, sin embargo, no le dieron ninguna razón de fondo. Únicamente le informaron que estaba bloqueado porque había incumplido los términos y condiciones. Luego, solicitó más información en el área de soporte, como canal de comunicación para solucionar este tipo de situaciones, no obstante, solo le respondieron de manera automática y le informaron que había incumplido en varias ocasiones las políticas de desactivación de la aplicación.

6. El 4 de julio de 2024, envió una petición a los correos suporte@picap.app y legal@pibox.app, por medio de la cual solicitó: (i) la reactivación inmediata de su cuenta; (ii) que se respetara su derecho al debido proceso y se le permitiera defenderse frente a los presuntos incumplimientos; (iii) que, en caso de no accederse a las anteriores solicitudes, se le entregara información clara sobre la razón del bloqueo de su cuenta, las pruebas que soportaron los presuntos incumplimientos y el fundamento jurídico que sustentó la imposición de la sanción. Sin embargo, no obtuvo respuesta.

² De acuerdo con los “Términos y Condiciones Generales de Uso para Picap Rent”, Picap Rent “es la marca de la Aplicación Móvil a través de la cual se comercializan los servicios de alquiler de vehículos, motos y carros, con y sin conductor” (<https://picap.app/wp-content/uploads/2024/04/Terminos-y-Condiciones-Generales-para-Picap-Rent-09-de-abril-de-2024.pdf>).

7. Por estos hechos interpuso acción de tutela. Alegó que el bloqueo de su cuenta, sin permitirle rendir su versión sobre algún incumplimiento de los términos y condiciones y sin controvertir las pruebas, vulneró sus derechos de petición, al acceso a la información y al debido proceso. Igualmente, mencionó que, como consecuencia del bloqueo, dejó de percibir ingresos fijos, por lo que tuvo que recurrir a trabajos informales y esporádicos para suplir sus necesidades básicas y las de su familia, lo que afectó su derecho al mínimo vital.

8. En consecuencia, solicitó al juez constitucional amparar sus derechos y ordenar a las accionadas: (i) responder de manera clara, precisa y congruente la petición que elevó el 14 de julio de 2024; (ii) cumplir con las reglas del debido proceso, al momento de imponer la sanción de bloqueo de su cuenta; (iii) devolver su situación al estado anterior, es decir, desbloquear su cuenta como piloto y le permitirle acceder a tomar servicios; (iv) cumplir con lo ordenado en diez días y, en caso de que no lo hicieran, imponerles las sanciones establecidas en los artículos 36 y 53 del Decreto 2591 de 1991.

2. Trámite en sede de instancia

9. Mediante el auto del 8 de agosto de 2024³, el Juzgado 16 Civil Municipal de Ejecución de Sentencias de Bogotá admitió la demanda, vinculó al Ministerio del Transporte y requirió a esa entidad y a la accionada Digital Platforms Colombia S.A.S., para que en el término de un día contado a partir de la notificación de esa providencia se pronunciaran sobre la acción de tutela⁴.

³ Expediente digital, archivo "03. AUTO ADMISORIO.pdf", pág. 1-2.

⁴ No envió ninguna respuesta.

10. *Respuesta de Digital Platforms Colombia S.A.S*⁵. El representante legal de la sociedad solicitó declarar improcedente la acción de tutela. Explicó que la empresa Digital Platforms Colombia S.A.S., “no ha tenido ni tiene una relación con la ‘empresa’ PICAP o la marca de la aplicación móvil de ‘Picap Rent’”⁶, sino que se trata de una sociedad constituida bajo las leyes de Colombia, de naturaleza comercial y que no tiene ni ha tenido una relación jurídica con el accionante. Aseguró que los términos y condiciones de los que refirió el accionante son de su marca Pibox, sin que tengan alguna relación con Picap Rent. Además, afirmó que su empresa no presta ningún servicio público, no afecta el interés colectivo, ni existe alguna relación de subordinación o indefensión respecto del accionante, por lo que la acción debía declararse improcedente.

11. Como sustento de sus afirmaciones, la sociedad Digital Platforms Colombia S.A.S., adjuntó su certificado de existencia y representación legal expedido el 17 de julio de 2024 por la Cámara de Comercio de Bogotá⁷.

12. *Fallo de única instancia*. En la Sentencia del 21 de agosto de 2024⁸, el Juzgado 016 Civil Municipal de Ejecución de Sentencias de Bogotá amparó el derecho de petición del señor Colina. Como sustento de su decisión, explicó que: (i) estaba demostrado que el accionante remitió su petición al correo legal@pibox.app, dirección de notificaciones de Digital Platforms Colombia S.A.S.; (ii) que el artículo 21 de la Ley 1437 de 2011 establece que si la autoridad ante la que se dirigió la petición no es la competente para resolverla, informará de inmediato al interesado y remitirá la petición al competente; (iii) que la “la jurisprudencia constitucional ha sido clara en establecer que las normas que regulan el derecho fundamental de petición aplican no sólo para

⁵ Expediente digital, archivo “05. RESPUESTA.pdf”, pág. 1-6.

⁶ Expediente digital, archivo “05. RESPUESTA.pdf”, p. 1.

⁷ Expediente digital, archivo “05. RESPUESTA.pdf”, pág. 5-12.

⁸ Expediente digital, archivo “06. FALLO”, p. 1-8.

las entidades públicas sino también para los particulares”⁹; por último, que (iv)

[A]l ingresar a la plataforma correspondiente a Picap Rent, en su respectivo chat central de ayuda al usuario, se encuentran indistintamente relacionados las marcas Picap Rent y Pibox, siendo esta última, parte de la línea de negocios de la empresa aquí cuestionada, de lo que se deduce que la accionada sí guarda relación con el servicio Picap Rent, y por ende, que le asiste la obligación de dar respuesta al accionante, sea resolviendo la solicitud de fondo o en su defecto, como se indicó líneas atrás, indicando no ser la competente y dirigiendo la petición a quien así lo considere¹⁰.

13. En consecuencia, el Juzgado ordenó a Digital Platforms Colombia S.A.S., tramitar la petición del accionante conforme a esas consideraciones.

3. Selección para revisión y actuaciones en sede de revisión

14. Este expediente fue seleccionado para su revisión por medio del Auto de Sala de Selección del 29 de octubre de 2024¹¹, repartido a la Sala Octava de Revisión y asignado para su sustanciación al despacho de la entonces magistrada Cristina Pardo Schlesinger¹².

⁹ Expediente digital, archivo “[06. FALLO.pdf](#)”, p. 7.

¹⁰ *Ibidem*.

¹¹ Notificado el 14 de noviembre del mismo año.

¹² A pesar del cambio de conformación de las Salas de Revisión de esta Corte, la Sala Octava de Revisión, presidida por el magistrado Héctor Carvajal e integrada por la magistrada Natalia Ángel Cabo y el magistrado Carlos Camargo Assis, conserva su competencia para conocer del presente asunto. Lo anterior, de conformidad con el parágrafo transitorio del artículo 1° del Acuerdo 05 de 2025, según el cual: “las salas conformadas de manera previa a la fecha del cambio de composición conservarán su competencia para finalizar los procesos en los que se haya radicado el proyecto de sentencia hasta el 19 de diciembre de

3.1. Solicitud de *amicus curiae*

15. El 14 de noviembre de 2024, el despacho sustanciador recibió un escrito de la señora Catalina Moreno Arocha, abogada y codirectora de la Fundación Karisma, y An Ardila Gómez, abogada de la misma Fundación, quienes solicitaron el acceso al presente expediente. Justificaron esta solicitud en tres argumentos.

16. Primero, que, según los principios de participación, publicidad y acceso a información pública, los casos seleccionados por la Corte Constitucional para revisión son de interés público por el impacto que tienen en el precedente. Segundo, que, de acuerdo con el artículo 123 del Código General del Proceso, “los expedientes solo podrán ser examinados por: [...] los abogados inscritos que no tengan la calidad de apoderados de las partes”, siendo que la petición de acceso al expediente la suscribieron dos abogadas. Por último, consideraron que, desde su experticia, podían aportar elementos de juicio. Por lo tanto, solicitaron la expedición de copias y su participación en calidad de *amicus curiae*.

17. A través del Auto del 25 de noviembre de 2024, la magistrada sustanciadora accedió a la petición y les otorgó cinco días hábiles para que se pronunciaran desde su experticia.

18. En el término otorgado enviaron las siguientes consideraciones¹³:

19. Explicaron que la Fundación Karisma es una organización de la sociedad civil que busca que las tecnologías digitales protejan y promuevan

2025”.

¹³ Expediente digital, archivo “Intervención ciudadana Exp. No. T-10.537.059.pdf”, p. 1-9.

los derechos humanos y la justicia social. Entre otras cosas, buscan “analizar críticamente el impacto que tienen las decisiones automatizadas de los algoritmos implementados por las empresas privadas que administran el servicio de aplicaciones digitales en la garantía de derechos como el mínimo vital, en relación con la dignidad humana, el debido proceso y el acceso a la justicia”¹⁴.

20. Manifestaron que, según un estudio del 2022¹⁵, las plataformas digitales contribuyeron al PIB en un 0.23% y representaron la fuente de ingreso de aproximadamente 150.000 personas. Señalaron que, debido a que se trata de un sector ampliamente conocido por su precarización laboral¹⁶, es de vital importancia caracterizar a la población que depende económicamente de estas plataformas. Así, resaltaron que las personas que trabajan con estas plataformas son “migrantes venezolanos en un 57%, jóvenes en un 50% entre los 26 y los 35 años y alrededor de un 16% son mujeres”¹⁷.

21. Por otra parte, sostuvieron que las tecnologías digitales tienen un impacto en los derechos fundamentales a pesar de que son administradas por empresas privadas y se rigen bajo figuras contractuales de naturaleza civil. Entre las problemáticas que afectan derechos de los usuarios, resaltaron el bloqueo temporal o permanente de las cuentas de los repartidores por parte de las plataformas digitales, especialmente de domicilios y movilidad, bajo la excusa del incumplimiento de los términos y condiciones de la aplicación¹⁸. Mencionaron que estos procedimientos muchas veces carecen de transparencia

¹⁴ Expediente digital, archivo “Intervención ciudadana Exp. No. T-10.537.059.pdf”, p. 1.

¹⁵ Fundación Karisma. Cómo domar el algoritmo (2022). Ver: <https://web.karisma.org.co/como-domar-el-algoritmo-recomendaciones-para-mejorar-el-bienestar-de-los-repartidores-de-las-apps-de-domicilios-colombia/>

¹⁶ Observatorio laboral, Escuela Nacional Sindical, and Centro de Solidaridad Defens, Encuesta Para Trabajadores y Trabajadoras de Rappi, 2019.

¹⁷ *Ibidem*.

¹⁸ Fundación Karisma. Cómo domar el algoritmo (2022). Ver: <https://web.karisma.org.co/como-domar-el-algoritmo-recomendaciones-para-mejorar-el-bienestar-de-los-repartidores-de-las-apps-de-domicilios-colombia/>.

y mecanismos de defensa y que los conductores y repartidores suelen acusarlos de unilaterales, sesgados y arbitrarios.

22. Esta falta de oportunidades de defensa lleva a bloqueos temporales o permanentes que afectan a los trabajadores y sus familias. Además, como los usuarios reciben respuestas automatizadas que limitan las interacciones humanas, es difícil resolver sus casos de manera eficiente y justa. Por lo anterior, resaltaron que existen vacíos en la legislación colombiana en aspectos como: un trato justo ante bloqueos injustificados, un soporte efectivo por parte de las plataformas en beneficio de los trabajadores y la transparencia y explicación de los algoritmos que toman decisiones.

23. En relación con los derechos al debido proceso y mínimo vital, mencionaron que, aunque las plataformas digitales aleguen que no existe una relación laboral con sus usuarios prestadores, es fundamental que se establezcan canales de comunicación claros y efectivos independientemente de la naturaleza de la relación. Para el caso concreto, como el accionante alegó que el bloqueo de la cuenta afectó su mínimo vital, resaltaron la importancia y alcance de los Principios Rectores sobre las Empresas y los Derechos Humanos y los Principios de Manila sobre la Responsabilidad de los Intermediarios. De manera que estos instrumentos son un marco para examinar la responsabilidad de las empresas privadas del sector de tecnología en la aplicación de la no discriminación, la transparencia en su aplicación y los recursos en cabeza de los usuarios.

24. Así, señalaron que, para determinar si el cierre de la cuenta del accionante fue proporcional, las partes deben demostrar que cumplieron con la debida diligencia y el debido proceso. Por lo que el juez debe evaluar si se respetaron las garantías del debido proceso, y no si existía o no mérito para su cierre. Teniendo en cuenta lo anterior, solicitaron a la Corte adoptar un fallo en el que, a través de la vinculación de la empresa Picap, se implementen: mecanismos de apelación claros y accesibles, explicaciones oportunas y

detalladas sobre las razones de los bloqueos y la supervisión de los algoritmos para evitar decisiones arbitrarias.

3.2.Auto que decretó la nulidad del proceso

25. Mediante el Auto 194 de 2025, la Sala Octava de Revisión declaró la nulidad del proceso por falta de integración del contradictorio. Para esto, anuló todas las actuaciones, inclusive el auto admisorio de la demanda de tutela, a excepción de las pruebas recaudadas en el curso de la única instancia y de revisión, las cuales conservaron su validez y pudieron ser controvertidas en las oportunidades del nuevo trámite, para que pudieran ser valoradas por los jueces competentes.

24. Como sustento de su decisión, la Sala explicó que, en su respuesta a la acción de tutela, la sociedad Digital Platforms Colombia S.A.S., manifestó que no tenía ninguna relación con la aplicación Picap Rent (que se dedica a la movilidad de personas¹⁹) sino únicamente con la aplicación Pibox, que se dedica a la “mensajería expresa”²⁰. En otras palabras, se trata de dos aplicaciones móviles diferentes. En vista de lo anterior, el despacho del magistrado sustanciador consultó los Términos y Condiciones Generales de Uso para Picap Rent²¹. Encontró que esa aplicación es propiedad de la sociedad Portales de Contacto LATAM S.A., y que, en la Política de Tratamiento de Datos Personales de Picap, disponible en su página web, se establece que esta es una sociedad comercial, legalmente constituida bajo las leyes panameñas y con domicilio en la Ciudad de Panamá. Además, la cláusula 29 de Términos y Condiciones Generales de Uso para Picap Rent establece:

¹⁹ Según su página oficial. Consultar el siguiente enlace: <https://picap.app/#/legal>.

²⁰ Según su página oficial se trata de una empresa colombiana de Mensajería Expresa. Consultar en el siguiente enlace: <https://www.pibox.app/>.

²¹ Disponibles en el siguiente enlace: <https://picap.app/wp-content/uploads/2024/04/Terminos-y-Condiciones-Generalespara-Picap-Rent-09-de-abril-de-2024.pdf>

29. Mensajes y notificaciones

La Empresa podrá realizar las notificaciones oportunas a través de la Aplicación Móvil, del correo electrónico facilitado por el Usuario en el formulario de registro, mediante SMS, WhatsApp o a través de correo postal a la dirección física facilitada por el Usuario en el formulario de registro. El Usuario, a su vez podrá cursar notificaciones a La Empresa a través del correo electrónico sac@picap.co²².

26. Por lo tanto, la Sala consideró que era necesario vincular a esa sociedad al proceso de tutela y que ello debía hacerse a través del medio más expedito y eficaz, es decir, a través del correo electrónico dispuesto por esa sociedad para recibir notificaciones. En ese sentido, le ordenó al juez de primera instancia que rehiciera el proceso, vinculara a la sociedad Portales de Contacto LATAM S.A. – propietaria de la aplicación Picap Rent – y requiriera a las superintendencias de Industria y Comercio, de Sociedades y de Transporte para que proporcionaran información sobre la representante legal en Colombia de la sociedad Portales de Contacto LATAM S.A.

27. Así lo hizo el Juzgado 016 Civil Municipal de Ejecución de Sentencias de Bogotá en el auto admisorio del 17 de marzo de 2025²³. Esta, providencia fue notificada a Portales de Contacto LATAM S.A., en las direcciones de correo electrónico soporte@picap.app y sac@picap.co²⁴. Sin embargo, el Juzgado únicamente recibió las siguientes respuestas formales que se limitaron a confirmar el recibido de la notificación²⁵:

²² Ibidem.

²³ Expediente digital, archivo “11. AUTO NULIDAD – ADMISORIO – OBEDEZCASE Y CUMPLASE.pdf”. p. 1-2.

²⁴ Esta dirección de correo electrónico se encuentra referenciada en los Términos y Condiciones Generales de Uso para Picap Rent que están disponibles en el sitio web de la aplicación: <https://picap.app/index.php/pilotos/>

²⁵ Expediente digital, archivo “12. NOTIFICACION AUTO NULIDAD- ADMISORIO - OBEDEZCASE Y CUMPLASE.pdf”, pág. 9-11.

Tiquete Recibido - NOTIFICACION AUTO ADMISORIO- NULIDAD - OBEDEZCASE Y CUMPLASE - TUTELA 2024-195 JDO 16 EJCM

Desde PICAP <sac@picap.co>

Fecha Lun 17/03/2025 14:35

Para Acciones 04 Oficina Ejecución - Bogotá - Bogotá D.C. <acciones04ofejebta@cendoj.ramajudicial.gov.co>

Hola Acciones 04 Oficina Ejecución - Bogotá - Bogotá D. C. ,

Acabamos de recibir tu solicitud y tu boleto ha sido creado.

Un agente de soporte va a revisar su solicitud y le enviará una respuesta personalizada. (Por lo general dentro de las 48 horas).

Para ver el estado de tu tiquete o añadir comentarios, por favor visite

<https://picap.freshdesk.com/helpdesk/tickets/254466>

Gracias por su comentario/duda/sugerencia,

Quedamos atentos,
PICAP Area de Soporte

[PICAP powered by Freshworks](#)



PICAP user activation

Desde PICAP <sac@picap.co>

Fecha Lun 17/03/2025 14:35

Para Acciones 04 Oficina Ejecución - Bogotá - Bogotá D.C. <acciones04ofejebta@cendoj.ramajudicial.gov.co>

Hi Acciones 04 Oficina Ejecución - Bogotá - Bogotá D. C. ,

A new PICAP account has been created for you.

Click the url below to activate your account and select a password!

<https://picap.freshdesk.com/register/WiLUSSKKKXxiMDyeLI5J>

If the above URL does not work try copying and pasting it into your browser. If you continue to have problems, please feel free to contact us.

Regards,
PICAP

[PICAP powered by Freshworks](#)

28. *Respuesta Superintendencia de Industria y Comercio*²⁶. Solicitó que la desvincularan de la acción de tutela. Afirmó que no tiene competencia para pronunciarse sobre el asunto ya que escapa de su ámbito funcional, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 12 del Decreto 4886 de 2011. Señaló que

²⁶ Expediente digital, archivo “13. RESPUESTAS SUPERINTENDENCIAS DE INDUSTRIA Y COMERCIO.pdf”. p. 1-7.

quienes son competentes respecto de los servicios de aplicaciones de transporte son el Ministerio de Transporte y la Superintendencia de Transporte. En todo caso, aseguró que, consultado el Registro Único Empresarial y Social (RUES), no existe ningún registro con el nombre del representante legal de Portales de Contacto LATAM S.A. Además, que consultado el Sistema de Trámites, no hay trámites administrativos adelantados por esa Superintendencia en contra de Portales de Contacto LATAM S.A.

29. *Respuesta de la Superintendencia de Sociedades*²⁷. Indicó que no tienen información registrada en el Sistema de Información General de Sociedades (SIGS) de la persona jurídica Portales de Contacto LATAM S.A.

30. El *Ministerio de Transporte* guardó silencio.

4. Fallos de instancia

4.1. Fallo de primera instancia

31. Mediante Sentencia del 27 de marzo de 2025²⁸, el Juzgado 016 Civil Municipal de Ejecución de Sentencias de Bogotá amparó el derecho fundamental de petición del señor Colina. En consecuencia, ordenó que el representante legal de Digital Platforms Colombia S.A.S., y la sociedad Portales de Contacto LATAM S.A., que, en el término de 48 horas, respondieran la petición radicada por el accionante de forma clara, de fondo y coherente.

²⁷ Expediente digital, archivo “14. RESPUESTAS SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES.pdf”. p. 1.

²⁸ Expediente digital, archivo “15. FALLO DESPUES DE NULIDAD.pdf”. p. 1-15.

32. Como sustento de su decisión, sostuvo que, conforme al artículo 23 de la Constitución, todas las personas tienen el derecho de presentar peticiones respetuosas y obtener una pronta resolución. En todo caso, si una persona o entidad considera que no tiene la competencia para responder, según el artículo 21 de la Ley 1437 de 2011, debe remitir la petición a quien considera que sí lo es. Así, consideró que Digital Platforms Colombia S.A.S., vulneró el derecho de petición al no haber remitido la petición al competente.

33. En relación con la sociedad Portales de Contacto LATAM S.A., el Juzgado dio aplicación al artículo 20 del Decreto 2591 de 1991 y tuvo por ciertos los hechos de la tutela. Así, concluyó que Portales de Contacto LATAM S.A., no respondió a la petición y, por lo tanto, vulneró ese derecho.

34. Finalmente, declaró improcedente el amparo en relación con el derecho al debido proceso tras considerar que el accionante pudo haber acudido ante el Ministerio del Transporte para ventilar sus pretensiones.

35. *Impugnación presentada por Digital Platforms Colombia S.A.S.²⁹*. La sociedad Digital Platforms de Colombia S.A.S., impugnó el fallo al considerar que el caso se trata de una carencia de objeto por hecho superado porque el 26 de agosto de 2024 le dieron una respuesta de fondo al accionante. Además, mencionó que la Ley 1437 de 2011 no le es aplicable por cuanto no es una entidad que cumpla con funciones públicas. Por lo tanto, solicitó al juez de segunda instancia revocar la decisión de primer grado.

4.2.Fallo de segunda instancia

²⁹ Expediente digital, archivo “18. ESCRITO DE IMPUGNACION.pdf”. p. 1-5.

36. El Juzgado 004 Civil del Circuito de Ejecución de Sentencias de Bogotá, en Sentencia del 12 de mayo de 2025³⁰, confirmó el fallo de primera instancia. Aseguró que la respuesta otorgada por la sociedad Digital Platforms Colombia S.A.S., no fue congruente con cada una de las solicitudes elevadas por el accionante y tampoco fue clara ni de fondo. Además, no fue voluntaria, sino que se dio en cumplimiento de la orden proferida por el despacho de primera instancia, por lo que no se configuró el escenario de hecho superado. En esta medida, confirmó en su totalidad el fallo de primera instancia y remitió el expediente al despacho sustanciador.

37. En principio, la sustanciación de este expediente le correspondió a la magistrada Cristina Pardo Schlesinger, quien concluyó su periodo constitucional el 15 de mayo de 2025. Por tal motivo, el magistrado Héctor Alfonso Carvajal Londoño fue elegido magistrado de esta Corporación por el Senado de la República. En virtud de lo previsto en el inciso final del artículo 7º del Decreto 1265 de 1970, le corresponde asumir y concluir los trámites de este proceso.

5. Autos de pruebas en sede de revisión

5.1.Auto de pruebas del 16 de junio de 2025

38. Una vez el expediente ingresó nuevamente a la Corte Constitucional, el despacho sustanciador consideró que debía decretar pruebas. Así, el 16 de junio de 2025, expidió un auto de pruebas en el requirió a la sociedad Digital

³⁰ Expediente digital, archivo “SENTENCIA 2DA INST. 16-2024-195.pdf”. p. 1-10.

Platforms Colombia S.A.S³¹, al Ministerio de Transporte³² y a la Superintendencia de Transporte³³. Además, invitó al Centro de Internet y Sociedad de la Universidad del Rosario (ISUR), al Semillero GECTI de derecho y tecnología de la Universidad de los Andes, al Departamento de Propiedad Intelectual de la Universidad Externado y, nuevamente, a la Fundación Karisma para que emitieran su concepto sobre el proceso de la referencia. En el término dado por el despacho, se recibieron las siguientes respuestas:

39. *Respuesta de Digital Platforms Colombia S.A.S³⁴*. El representante legal explicó que Digital Platforms Colombia S.A.S., no tiene relación jurídica alguna con la sociedad Portales de Contacto LATAM S.A., y tampoco con la aplicación Picap Rent. Sin embargo, afirmó que Pibox, la marca registrada de la sociedad Digital Platforms Colombia S.A.S., se encuentra registrada y habilitada en Colombia por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones para prestar servicios de mensajería expresa. Además, aseguró que Digital Platforms Colombia S.A.S., es una sociedad comercial,

³¹ Específicamente le preguntó 1. ¿Cuáles son las diferencias entre las aplicaciones de Picap Rent y Pibox? ¿la sociedad Digital Platforms Colombia S.A. tiene alguna relación con la sociedad Portales de Contacto LATAM S.A.? // 2. ¿Cuáles son los requisitos para vincularse y permanecer en la aplicación Pibox? // 3. ¿La aplicación Pibox utiliza algún tipo de algoritmo para monitorear a las personas vinculadas o usuarios? // 4. En el escrito de impugnación de la presente acción, anexó una respuesta suya del 26 de agosto de 2024. Con base en ella, ¿podría explicar desde cuándo el accionante estaba vinculado a la aplicación Pibox? // 5. En el escrito de impugnación, anexó una respuesta suya del 26 de agosto de 2024, en la que le explica al accionante que “la licencia de su país de origen sólo será válida por el término de los 6 meses, si se encuentra en condición migratoria regular en Colombia, es decir, si cuenta con el Permiso de Protección Temporal (PPT) o pasaporte”, ¿podría explicar cómo se cuentan estos 6 meses? ¿podría explicar cuál fue el comportamiento desplegado por el accionante para que respondiera esto en el derecho de petición? ¿Podría explicar, en general, cómo se lleva a cabo la verificación de las licencias de conducción? // 6. ¿Cuáles son las sanciones que tiene contemplada la aplicación? ¿Cómo se interponen estas sanciones? ¿Cómo se protege el derecho al debido proceso del investigado? ¿existe alguna posibilidad de impugnar las decisiones tomadas por la aplicación?

³² Específicamente le solicitó que dentro de los dos (2) días siguientes al recibo de esta comunicación, clarifique a este despacho de qué manera funcionan las plataformas digitales de transporte y/o movilidad en Colombia, quién autoriza su ingreso a su país y quién las vigila.

³³ Específicamente le solicitó que proporcionen información a este despacho sobre la representante legal en Colombia de la sociedad Portales de Contacto LATAM S.A., dueña de la aplicación Picap Rent.

³⁴ Expediente digital, archivo “Contestación Acción de Tutela.pdf”, pág. 1-4.

constituida bajo las leyes de Colombia, identificada con el NIT 901.381.198-1, con domicilio principal en la ciudad de Bogotá.

40. Explicó que, para que una persona pueda vincularse a Pibox en calidad de usuario prestador de servicios, debe cumplir los siguientes requisitos: 1) ser mayor de 18 años; 2) tener documento de identidad vigente; 3) no tener antecedentes judiciales por cualquier conducta tipificada como delito de conformidad con el Código Penal colombiano; 4) tener licencia de conducción vigente y acorde a la categoría del vehículo que va a conducir; 5) tener SOAT vigente; 6) tener tarjeta de propiedad del vehículo y 7) tener certificado de revisión técnico-mecánica, cuando aplique. Además, debe cumplir con los términos y condiciones que se encuentran publicados en su sitio web. Por su parte, mencionó que los mismos términos y condiciones contienen las faltas y sanciones, y que estas solo se imponen cumpliendo con el debido proceso. Si bien no se pueden impugnar, existen los procesos judiciales de única instancia en Colombia.

41. Asimismo, informó que Pibox “no utiliza algoritmo alguno para monitorear exclusivamente a las personas o usuarios vinculados”³⁵.

42. Ahora bien, en el auto de pruebas, el despacho sustanciador resaltó la respuesta que Digital Platforms Colombia S.A.S., dio el 26 de agosto de 2024 a la petición del accionante y, al respecto, le hizo una serie de preguntas. Frente a ellas, la sociedad explicó que, aunque respondió a un derecho de petición presentado por el accionante, en ningún momento afirmó que este estuviera vinculado a la aplicación Pibox. Asimismo, resaltó que las pretensiones y las peticiones fueron todas dirigidas a la aplicación Picap Rent y no a Pibox. Mencionó que le explicaron al accionante que, si bien cuenta con un Permiso de Protección Temporal (PPT), no podía conducir en Colombia con la licencia de su país de origen si llevaba más de seis meses en el territorio colombiano. Para hacer el conteo de los seis meses del PPT del

³⁵ Expediente digital, archivo “Contestación Acción de Tutela.pdf”, p. 2.

accionante, utilizó el artículo 25 de la Ley 769 de 2002 y el artículo 2.2.1.11.2.6. del Decreto 1067 de 2015 y concluyó que, como se expidió el 10 de junio de 2022, se cumplieron el 09 de diciembre de 2022.

43. *Respuesta de la Superintendencia de Transporte*³⁶. La Superintendencia de Transporte explicó que solo debe asegurar la prestación del servicio público de transporte, según el Decreto 2409 de 2018 y la Ley 336 de 1966. Además, tiene las funciones de vigilancia, inspección y control en materia de tránsito, transporte y su infraestructura, de autoridad de protección de usuarios del sector transporte y demás funciones atribuidas por ley. Pero, no tiene funciones de regulación ni jurisdiccionales que le permitan pronunciarse sobre casos específicos para ordenar devoluciones de dineros, indemnizaciones o condenas. Respecto de la sociedad Portales de Contacto LATAM S.A., y la aplicación Picap Rent, afirmó que sus bases de datos no se encuentra ninguna información.

44. *Respuesta del Ministerio de Transporte*³⁷. El Ministerio de Transporte explicó que, de conformidad con el literal b) del artículo 2 de la Ley 527 de 1999, la prestación del servicio público de transporte individual por medio de plataformas digitales es una relación de índole comercial estructurada a partir de la utilización de uno o más mensajes de datos o de cualquier otro medio similar. Respecto de las aplicaciones tecnológicas, mencionó que el artículo 1 de la Resolución 202 de 2010 las definió como un conjunto estructurado de actividades con fines empresariales, educativos, de comunicaciones personales o entretenimiento, entre otras. Estas pueden ser utilizadas en Colombia siempre que se ajusten a la normatividad vigente en materia de transporte, comercial y administrativa.

³⁶Expediente digital, archivo “Respuesta al requerimiento de la Secretaría General de la Corte Constitucional.pdf”, p. 1-8 y expediente digital, archivo “14. RESPUESTA 20253000346951.pdf”, p. 1-5.

³⁷ Expediente digital, archivo “CAROLINA RAMIREZ FIRMADO.pdf”, p. 1-5.

45. Aseguró que la Superintendencia de Transporte es la entidad competente para supervisar los aspectos objetivos y subjetivos de las sociedades cuyo objeto social exclusivo o principal consiste en facilitar servicios de transporte. Resaltó que el Ministerio de Transporte ha reglamentado la prestación del servicio público de transporte individual en vehículos taxi, específicamente en el artículo 2.2.1.3.3 del Decreto 1079 de 2015. Por su parte, manifestó que, conforme con el artículo 2.2.1.8.3.2 del Decreto 1079 de 2015, el servicio público de transporte terrestre automotor individual no puede ser prestado en automotores de servicio particular. Finalmente, afirmó que:

Las plataformas de transporte son supervisadas de acuerdo al servicio que presten. Si se trata de facilitadores de transporte que actúan como comisionistas o agentes en el servicio público de transporte terrestre automotor individual en vehículo taxi, serán vigilados por la autoridad de transporte competente para cada municipio, distrito o área metropolitana, sin perjuicio de la vigilancia que realice MinTic respecto del funcionamiento de la aplicación. Sin embargo, si se trata de servicios conexos al transporte o de la plataforma que sirve a modalidades de radio de acción nacional, la supervisión estará a cargo de la Superintendencia de Transporte³⁸.

46. *Respuesta del Departamento de Derecho del Transporte e Infraestructura de Transporte de la Universidad Externado de Colombia*³⁹. El señor Manuel Guillermo Sarmiento García, explicó que las plataformas de economía colaborativa participan de manera directa e indirecta en la prestación de servicios de transporte, sean públicas o privadas, generando relaciones funcionales con sus prestadores asociados. Por esta razón, cuando ejercen funciones sancionatorias están sujetas a las garantías mínimas del

³⁸ Expediente digital, archivo "CAROLINA RAMIREZ FIRMADO.pdf", p. 5.

³⁹ Expediente digital, archivo "Intervención Acción de Tutela - exp. T-10.537.059.pdf", p. 1-3.

debido proceso⁴⁰, incluso cuando son relaciones entre particulares⁴¹. En específico, citó la Sentencia T-534 de 2023 que estableció que, ya sean entidades públicas o privadas, siempre que se ejerza la facultad de restringir, cancelar o afectar negativamente una relación jurídica se deben respetar estándares mínimos.

47. Para el caso concreto, mencionó que no es claro si la aplicación Picap Rent respetó o no las mínimas garantías del debido proceso del accionante. Por lo que resaltó que se trata de una oportunidad de analizar si, en eventos así, es posible exigir a los sujetos privados el respeto por el debido proceso en decisiones que afectan a sus asociados. Por su parte, afirmó que esta es una oportunidad de la Corte de hacer referencia a los artículos 24 a 30 de la Ley 2466 de 2025 que reglamentó el trabajo en materia de plataformas digitales tecnológicas de reparto.

48. En el término otorgado, las otras personas y entidades requeridas guardaron silencio.

5.2.Auto de pruebas del 3 de julio de 2025

49. Con las respuestas recibidas, el despacho sustanciador consideró que debía decretar nuevamente pruebas. Lo anterior, al no encontrar información sobre la sociedad dueña de la aplicación Picap Rent. Así, el 3 de julio de 2025, expidió un auto de pruebas en el requirió a la aplicación Picap Rent⁴², la

⁴⁰ Al respecto, referenció las sentencias T-470 de 1999, T-694 de 2013, C-593 de 2014 y T-623 de 2017.

⁴¹ Al respecto, referenció las sentencias T-534 de 2023, T-1149 de 2004, T-490 de 1999, T-283 de 2020, T-131 de 2023 y T-130 de 2019.

⁴² Específicamente le preguntó: 1. ¿Cuál es la persona jurídica o natural que administra la aplicación Picap Rent? En caso de que sea una persona jurídica, ¿indique quién es su representante legal en Colombia? ¿dónde está domiciliada? En caso de que sea una persona natural, ¿indique quién es y dónde está domiciliada? // 2. ¿Explique cuál es su relación con la sociedad Portales de Contacto LATAM S.A? ¿conoce dónde está domiciliada? ¿quién es su representante legal? // 3. Explique a este despacho, ¿la aplicación

sociedad Digital Platforms Colombia S.A.S⁴³, al accionante⁴⁴, al Ministerio de Transporte⁴⁵, la Superintendencia de Transporte⁴⁶ y al Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones⁴⁷. En el término dado por el despacho, se recibieron las siguientes respuestas:

50. *Respuesta del Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones*⁴⁸. El Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones explicó que, en virtud de lo dispuesto en la Ley 1341 de 2009, modificada por la Ley 1978 de 2019, tiene “como función formular y adoptar las políticas, planes, programas y proyectos del sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, sin que dentro de sus competencias se incluya la regulación, autorización o vigilancia de plataformas digitales que

Picap Rent impone alguna sanción por el uso de la aplicación? ¿cuáles son? ¿cómo se interponen estas sanciones? ¿cómo se protege el derecho al debido proceso del investigado? ¿existe alguna posibilidad de impugnar las decisiones tomadas por la aplicación?

⁴³ Específicamente le preguntó: 1. Según la Resolución número 1891 del 29 de febrero de 2024 expedida por la Superintendencia de Transporte, “Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la sociedad Digital Platforms Colombia S.A.S”, para esta fecha usted era la sociedad dueña de la aplicación Picap Rent3. Puede indicarle a este despacho, ¿a quién cedió o vendió la aplicación Picap Rent? ¿en qué fecha y a quién? // 2. En caso de que la respuesta sea negativa ¿qué tipo de negocio jurídico celebró para ceder los derechos que tenía sobre la aplicación Picap Rent? ¿en qué fecha? ¿y con quién? // 3. Puede indicarle a este despacho, ¿conoce quién es el actual dueño de la aplicación Picap Rent?

⁴⁴ Específicamente le preguntó: 1. ¿Actualmente es usuario de la aplicación Picap Rent? ¿pudo abrir otra cuenta con esta aplicación? // 2. ¿Actualmente es usuario de otra aplicación digital de transporte?

⁴⁵ Específicamente le preguntó: qué conocimiento tiene específicamente sobre la aplicación Picap Rent, su funcionamiento en Colombia y cualquier otro tipo de información relacionada con esta aplicación.

⁴⁶ Específicamente le preguntó: qué conocimiento tiene específicamente sobre la aplicación Picap Rent, su funcionamiento en Colombia, si está llevando alguna investigación en su contra y cualquier otro tipo de información relacionada con esta aplicación.

⁴⁷ Específicamente le preguntó: de qué manera funcionan las plataformas digitales de transporte y/o movilidad de personas y mercancías en Colombia, quién autoriza su ingreso a su país y quién las vigila. Además, proporcionen información a este despacho qué conocimiento tiene específicamente sobre la aplicación Picap Rent, su funcionamiento en Colombia y cualquier otro tipo de información relacionada con esta aplicación.

⁴⁸ Expediente digital, archivo “04. CONTESTACION-T-10.537.059-JHONNIELL ANTONIO COLINA LOPEZ.pdf”, p. 1-4.

presten servicios de transporte y movilidad de personas o mercancías en el país”⁴⁹.

51. En contraste, aseguró que, según el artículo 2.2.1.1.1 del Decreto 1079 de 2015, esta competencia es del Ministerio de Transporte, quien debe formular y adoptar las políticas, estrategias, planes y programas relacionados con la prestación del servicio público de transporte en todas sus modalidades. Asimismo, resaltó que, de acuerdo con el artículo 6 del Decreto Ley 101 de 2000 y los artículos 2.2.1.1.1 y 2.2.1.2.1 del Decreto 1079 de 2015, la Superintendencia de Transporte inspecciona, vigila y controla los servicios de transporte y las empresas que los prestan. Dentro de estas, resaltó las plataformas digitales de transporte como Uber, Didi, Cabify, Picap Rent, entre otras.

52. *Respuesta de la sociedad Digital Platforms Colombia S.A.S*⁵⁰. El representante legal, Diego Felipe Romero Parra, reiteró que Digital Platforms Colombia S.A.S no tiene ninguna relación con la aplicación Picap Rent. Mencionó que, aunque la Superintendencia de Transporte inició una investigación administrativa en su contra y la aplicación Picap Rent, esto no es prueba de que exista una relación o vínculo entre ambas. Aseguró que no está probada que haya sido la dueña ni conoce a la actual dueña.

53. *Respuesta Superintendencia de Transporte*⁵¹. La Superintendencia de Transporte afirmó que es la entidad técnica y especializada encargada de la supervisión del servicio público esencial de transporte, su infraestructura y servicios conexos, y la protección administrativa de sus usuarios, de conformidad con los Decretos 101 de 2000 y 2409 de 2018. Específicamente para los usuarios de los servicios, la Superintendencia afirmó que tiene la

⁴⁹ Expediente digital, archivo “04. CONTESTACION-T-10.537.059-JHONNIELL ANTONIO COLINA LOPEZ.pdf”, p. 1.

⁵⁰ Expediente digital, archivo “Respuesta requerimiento Auto de fecha 03 de julio de 2025.pdf”, p. 1-2.

⁵¹ Expediente digital, archivo “14. RESPUESTA 20253000377791.pdf”, p. 1-8.

facultad para defender en abstracto sus derechos, partiendo del cumplimiento de la ley y la imposición de medidas sancionatorias. Es decir, no tiene la competencia para resolver casos particulares, sino únicamente para verificar si la empresa cumplió o incumplió la normatividad. Por su parte, en el Decreto 2409 de 2018, se renovó la estructura de la Superintendencia de Transporte en el sentido de privilegiar la protección de los derechos de los usuarios del sector.

54. Para el caso de la aplicación Picap Rent informó que, de acuerdo con el artículo 47 de la Ley 1437 de 2011, encontró mérito para iniciar un procedimiento administrativo sancionatorio en contra de la plataforma. Sin embargo, por respeto a las garantías del debido proceso y con el fin de evitar un prejuzgamiento, no otorgó más información. A su vez, afirmó que está llevando a cabo dos procedimientos sancionatorios en contra de la sociedad Digital Platforms S.A.S., por la oferta de servicios al mercado de servicios de transporte: el primero, por el cargo de “presunta facilitación a la violación de la disposición contemplada en el artículo 23 de la Ley 1480 de 2011, referente a la obligación de suministrar a los usuarios información clara, veraz, suficiente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea sobre los productos que se ofrezcan”⁵², y, el segundo, por el cargo de “presunto incumplimiento de lo preceptuado en el artículo 30 de la Ley 1480 de 2011 que consagra la prohibición de difundir publicidad engañosa, en concordancia con el numeral 13 del artículo 5° de la misma ley”⁵³.

55. Además, informó que, concretamente, la Dirección de Investigaciones de Tránsito y Transporte Terrestre “no ha iniciado ninguna investigación en contra de la sociedad Digital Platforms Colombia S.A.S., identificada con NIT. 901381198-1 administradora de la aplicación PICAP RENT”⁵⁴.

⁵² *Ibidem*

⁵³ *Ib.*

⁵⁴ Expediente digital, archivo “14. RESPUESTA 20253000377791.pdf”, p. 8.

56. *Respuesta del accionante*⁵⁵. Por medio de escrito del 5 de julio de 2025, el accionante informó que su cuenta en la aplicación Picap Rent fue reactivada. Indicó que “la empresa informó que el motivo del bloqueo estaba relacionado con la licencia de conducción. Una vez obtuve mi licencia colombiana, notifiqué dicha actualización por medio de correo electrónico y se me permitió el ingreso nuevamente a la plataforma. No fue necesario abrir una nueva cuenta; se trató de una reactivación de la misma cuenta tras presentar el documento exigido”⁵⁶. Asimismo, señaló que actualmente trabaja con otras aplicaciones de reparto, pero que durante el periodo de suspensión en Picap Rent se afectó gravemente su único ingreso, ya que esta era su principal fuente de trabajo. Por último, manifestó que, aunque la accionada desbloqueó su cuenta, considera fundamental que la Corte Constitucional se pronuncie sobre su caso y establezca un precedente en relación con este tipo de actuaciones por parte de las aplicaciones digitales pues, según manifiesta, el suyo no es un caso aislado sino de un patrón que se repite en diferentes plataformas digitales. Al respecto sostuvo que “son frecuentes los bloqueos arbitrarios, sin previo aviso, sin canales eficaces de reclamación y sin garantías del derecho al debido proceso. Como trabajadores de plataformas digitales, quedamos en total indefensión y vulnerabilidad, especialmente quienes dependemos exclusivamente de este tipo de ingresos”⁵⁷.

57. Ahora bien, en vista de que la respuesta del accionante no fue clara en relación a qué *empresa* le informó que el motivo del bloqueo de su cuenta estaba relacionado con problemas con su licencia de conducción, por qué medio se comunicó con él ni en qué fechas, y tampoco indicó la fecha concreta en que se reactivó su cuenta, el despacho del magistrado sustanciador se comunicó telefónicamente con él para precisar esta información. En concreto, el despacho le preguntó al accionante:

⁵⁵ Expediente digital, archivo “[Respuesta corte constitucional .pdf](#)”.

⁵⁶ Expediente digital, archivo “[Respuesta corte constitucional .pdf](#)”, p. 1.

⁵⁷ *Ibidem*.

- a. ¿Cuál fue la empresa que le informó que el bloqueo de su cuenta se debía a problemas con su licencia de conducción? ¿La empresa le comunicó cuál era el inconveniente concreto con su licencia? ¿Cuándo se comunicó con usted dicha empresa? ¿Cómo le comunicó esta información?
- b. ¿A qué correo envió usted la información sobre la actualización de su licencia de conducción colombiana? ¿Cómo le comunicaron que podía ingresar nuevamente a la plataforma?
- c. ¿En qué fecha se realizó la reactivación de su cuenta de Picap Rent? ¿Al ingresar notó alguna novedad o afectación en su cuenta en cuanto al desempeño de su labor como domiciliario? ¿A partir de entonces ha vuelto a recibir sanciones o bloqueos? ¿Recibió algún tipo de información para evitar futuros bloqueos o sanciones?

58. En respuesta a estas preguntas, el accionante informó durante el trámite de la acción de tutela, recibió dos respuestas: **la primera**, fue el 26 de agosto de 2024 por parte de la empresa Digital Platforms Colombia S.A.S., a través de un correo electrónico que le fue remitido desde la dirección legal@pibox.app. Allí se le explicaba que, para hacer uso de la aplicación como piloto requería una licencia de conducción colombiana. Según manifestó, esto le causó extrañeza porque desde 2020 se inscribió a la plataforma Picap y desarrolló sus labores con normalidad durante casi tres años con su licencia de conducción venezolana sin que esto fuera un inconveniente. Sin embargo, de un momento a otro, apareció bloqueado en la plataforma.

59. Con base en esta respuesta, él realizó los trámites para obtener su licencia de conducción colombiana y, una vez contó con este documento, el 19 de junio de 2025 envió una petición a ese mismo correo electrónico informando que ya contaba con una licencia de conducción colombiana. Sin embargo, que no había podido actualizar dicha información en la plataforma Picap Rent porque el sistema no le permitía el ingreso (su cuenta continuaba

bloqueada). Por eso, solicitó que se le habilitara un canal para el envío de sus documentos actualizados y así solucionar el problema de acceso a la aplicación.

60. Luego de que él informara que había obtenido la licencia de conducción colombiana, ese mismo día recibió **la segunda respuesta**. Esta, le fue remitida desde el correo electrónico sac@pibox.app y en ella se le informó que su cuenta ya se encontraba habilitada nuevamente y que podía ingresar al sistema para cargar allí los documentos requeridos.

61. Informó que desde ese momento pudo ingresar nuevamente a su cuenta de Picap Rent y la encontró en condiciones de normalidad. Además, que a partir de entonces no ha sufrido nuevos bloqueos y que no se le dio ningún tipo de retroalimentación para evitar futuros bloqueos.

5.3. Auto de pruebas y suspensión de términos del 1 de septiembre de 2025

62. Contando con las respuestas, el despacho sustanciador advirtió que, a pesar de que Portales de Contacto LATAM S.A., fue efectivamente vinculada a este proceso a partir de la notificación que hizo el juzgado de primera instancia del auto admisorio de la acción de tutela del 17 de marzo de 2025, a través de las direcciones de correo electrónico soporte@picap.app y sac@picap.co, _existía, hasta ese momento, una dificultad para obtener un pronunciamiento por parte de esa sociedad en relación con la acción de tutela. Al respecto, consideró que era apremiante la necesidad de contar con la participación de esa sociedad en el proceso de tal manera que se pronunciara sobre los hechos y pretensiones de la demanda de tutela y aportara información y documentación concreta sobre el asunto. Todo ello, con el ánimo de contar con los elementos de convicción pertinentes y suficientes para emitir un pronunciamiento de fondo en el caso.

63. Por lo tanto, la Sala Octava de Revisión dictó auto del 1 de septiembre de 2025, por medio del cual ordenó oficiar nuevamente a la sociedad Portales de Contacto LATAM S.A. Esta vez, mediante el envío del expediente a las direcciones físicas de la sociedad que se encontraron en la Oficina Virtual de Propiedad Industrial (SIPI) de la Superintendencia de Industria y Comercio⁵⁸ y en la página web del Registro Público de Panamá⁵⁹. Lo anterior, para que en el término de cinco (5) días hábiles, se pronunciara sobre los hechos y pretensiones de la acción de tutela y allegara la información y documentación que considerara pertinentes, además, para que respondiera preguntas concretas formuladas por el despacho en la parte resolutive de esa providencia.

64. En el mismo auto, la Sala ordenó suspender los términos para fallar e invitó al proyecto de investigación-acción Fairwork coordinado por Oxford Internet Institute y el Centro de Ciencias Sociales WZB de Berlín, a Dejusticia y a la Defensoría del Pueblo para que aportaran la información que consideraran relevante para el asunto y clarificaran de qué manera funcionan las plataformas digitales de transporte y/o movilidad en Colombia, cómo son las relaciones que establecen con sus usuarios y colaboradores, quién las suele administrar, quién autoriza su ingreso a su país, y quién las vigila, entre otras cosas.

⁵⁸ Al realizar una consulta en la página web de la Oficina Virtual de Propiedad Industrial (SIPI) de la Superintendencia de Industria y Comercio (<https://sipi.sic.gov.co/sipi/Extra/IP/Mutual/Browse.aspx?sid=638961523345213882>), se encuentra el registro del signo distintivo de marca Picap cuyo titular es la sociedad Portales de Contacto LATAM S.A., a la cual aparece asociada la dirección física: José Dominador Bazan Edif 165 de Colon, Colon, Panamá. Además se encuentra el contacto del apoderado Julián Esteban Robayo Ladino, cuya dirección física asociada es la Calle 152C # 72-67 de Bogotá, y su correo electrónico: julianrobayo@hotmail.com.

⁵⁹ Igualmente, al realizar una consulta en la página web del Registro Público de Panamá (<https://www.rp.gob.pa/BusquedaFolios>) se encuentra que la sociedad Portales de Contacto LATAM S.A. se encuentra domiciliada en la Ciudad de Panamá, su presidente es el señor Alberto Jesús Chacón Ríos, la secretaria es Yitzel Indira Rodríguez Cornejo, ambos con domicilio en la dirección física Espinar casa 165ª, corregimiento de Cristóbal, distro de Colón, provincia Colón. Además, que el agente residente es Nohely Nieto Matos Castillo, cuyo domicilio es El Dorado, edificio Banistmo, planta baja, Ciudad de Panamá. En consecuencia, se tiene certeza de la existencia de Portales de Contacto LATAM S.A., su ubicación y los miembros relacionados con esta sociedad.

65. El 10 de octubre de 2025, la Secretaría General de esta Corporación remitió al despacho del magistrado sustanciador informe de cumplimiento del auto de pruebas y suspensión de términos⁶⁰, informando que en el término concedido por dicho auto únicamente se recibieron las siguientes respuestas:

66. *Respuesta del Proyecto de investigación-acción Fairwork*⁶¹: los investigadores informaron que Fairwork es un proyecto de acción y participación que evalúa las condiciones de trabajo de las plataformas digitales internacionalmente a partir de las condiciones que brindan a sus usuarios, colaboradores o trabajadores. Para ello, el proyecto ha desarrollado cinco principios que, en su criterio, deberían tener en cuenta las plataformas para proporcionar condiciones de trabajo justo: pago justo, condiciones justas, contratos justos, gestión justa y representación justa. En relación con la problemática que propone el caso concreto, respecto al bloqueo arbitrario de cuentas y la falta de mecanismos claros de comunicación con las plataformas, así como la falta de garantías que aseguren el debido proceso a la hora de presentar reclamaciones en la materia, los investigadores informaron que “la evidencia recolectada por el proyecto a nivel internacional muestra que la queja del demandante es un padecimiento común de miles de trabajadores que se enfrentan a plataformas que no aseguran el debido proceso, ni mecanismos de comunicación claros y justos”⁶².

67. Por eso, como parte del principio de gestión justa, Fairwork sostiene que las plataformas deben garantizar el debido proceso y desarrollar mecanismos claros de comunicación con sus usuarios para ejecutar las decisiones que los afectan. Esto incluye la provisión de un canal de fácil acceso para que los trabajadores se comuniquen con un representante humano y un proceso para que los trabajadores puedan apelar de manera significativa y eficaz las calificaciones bajas, la falta de pago, los problemas de pago, las

⁶⁰ Expediente digital, archivo “[INFORME DE CUMPLIMIENTO AUTO DE PRUEBAS T10537059.pdf](#)”.

⁶¹ Expediente digital, archivo “[Respuesta Fairwork a Expediente T-10.537.059.pdf](#)”.

⁶² Expediente digital, archivo “[Respuesta Fairwork a Expediente T-10.537.059.pdf](#)”, p. 1.

desactivaciones y otras sanciones. “En el caso de las desactivaciones, el proceso de apelación debe estar disponible para los trabajadores que ya no tienen acceso a la plataforma, y estos tampoco deben verse perjudicados por expresar sus preocupaciones o apelar las medidas disciplinarias”⁶³.

68. Asimismo, las plataformas deben garantizar procesos de gestión equitativos, reconociendo que su diseño y administración pueden reproducir y agravar desigualdades estructurales. En particular, los algoritmos y/o sistemas de calificación utilizados para asignar tareas o aplicar sanciones pueden generar discriminación si reflejan prejuicios sociales. Para mitigar estos efectos, los investigadores aseguran que las plataformas deben adoptar políticas antidiscriminatorias eficaces, con procedimientos claros de denuncia y sanción, así como medidas que promuevan la diversidad, la igualdad y la inclusión. Las plataformas deben identificar y eliminar barreras de acceso para grupos subrepresentados, y asegurar que los algoritmos utilizados en la asignación de trabajo o remuneración sean transparentes y no generen resultados injustos. También deben implementarse mecanismos para prevenir la discriminación por parte de los usuarios hacia los trabajadores.

69. Además, presentaron evidencia internacional de buenas prácticas implementadas por otras plataformas como Hogaru, Breakfast, Swiggy, Glovo, DigiTaxi, Stuart, Wolt, Aux, Cabify e iFood, que han adoptado medidas para mejorar la gestión, la comunicación y la protección de derechos de los usuarios o colaboradores. Estas experiencias demuestran la viabilidad de establecer estándares mínimos de gestión justa en el entorno digital.

70. Además, la Secretaría General informó que, a pesar de los ingentes esfuerzos de esta Corporación para establecer contacto efectivo con la sociedad Portales de Contacto LATAM S.A., y que esta sociedad se hiciera partícipe del proceso, a través de comunicación del 30 de septiembre de 2025, el servicio de mensajería exprés de la empresa 4-72 informó a la Secretaría

⁶³ *Ibidem*.

General de la Corte Constitucional que no había sido posible realizar la entrega del expediente a dicha empresa debido a que “el destinatario se mudó” o “no fue posible establecer contacto con el destinatario”⁶⁴.

II. CONSIDERACIONES DE LA CORTE

1. Competencia

71. La Sala Octava de Revisión de la Corte Constitucional, en desarrollo de las facultades conferidas en los artículos 86 y 241, numeral 9° de la Constitución y los artículos 31 a 36 del Decreto 2591 de 1991, es competente para revisar los fallos de tutela adoptados en el proceso de la referencia.

2. Problema jurídico y estructura de la decisión

72. Hecho el recuento de los antecedentes corresponde ahora a la Sala establecer el problema jurídico a resolver.

73. A través de la Sentencia SU-150 de 2021, esta Corporación estableció que “el juez de tutela debe analizar de manera oficiosa y a partir de las circunstancias concretas del caso, cuál es el conflicto que se le presenta, cuál es el objeto sobre el que recae el debate y cuál es la pretensión que en realidad se busca satisfacer a través del amparo constitucional”. En ese sentido, es necesario recordar que, en el caso que nos ocupa, el accionante solicitó la protección de sus derechos fundamentales de petición, al acceso a la información, al debido proceso y al mínimo vital. Sin embargo, con el objetivo de delimitar el asunto a tratar, la Sala estudiará únicamente la vulneración de los derechos fundamentales del accionante de petición, al

⁶⁴ Expediente digital, archivo “[INFORME DE CUMPLIMIENTO AUTO DE PRUEBAS T10537059.pdf](#)”.

debido proceso y al mínimo vital. Esto, teniendo en cuenta que la jurisprudencia de esta Corporación ha sostenido en reiteradas ocasiones que el derecho de petición guarda una estrecha relación con el derecho de acceso a la información⁶⁵ y que, en el asunto objeto de debate, el derecho de petición y al debido proceso comprenden en mejor manera los hechos y vulneraciones denunciados por el actor en lo que se refiere a la información por él requerida sobre el bloqueo de su cuenta de Picap Rent.

74. Teniendo en cuenta lo anterior, corresponde a la Sala determinar si las sociedades Portales de Contacto LATAM S.A., y Digital Platforms Colombia S.A.S., vulneraron los derechos fundamentales del accionante al debido proceso, de petición y al mínimo vital. Esto, al haber desactivado o bloqueado su cuenta de la aplicación Picap Rent como piloto debido a una presunta trasgresión de los términos y condiciones de uso de la aplicación, al no dar una respuesta clara, completa, congruente y de fondo a la petición que radicó el 4 de julio de 2024 y al no permitirle defenderse frente a esas acusaciones de presunta trasgresión.

75. Para resolver el problema jurídico planteado, la Sala: (i) llevará a cabo el análisis de procedibilidad de la acción de tutela en el caso concreto; (ii) con base en las pruebas que obran en el expediente, verificará si en el presente caso se configuró el fenómeno procesal de carencia actual de objeto por hecho superado o por daño consumado; (iii) reiterará la jurisprudencia sobre los derechos fundamentales en cuestión; (iv) estudiará el fondo del asunto; y, (v) con base en las anteriores consideraciones, resolverá el problema jurídico.

3. Análisis de procedibilidad de la acción de tutela

76. Como lo dispone el artículo 86 de la Constitución y los artículos 1, 5, 6 y 10 del Decreto 2591 de 1991, para que la acción de tutela sea procedente

⁶⁵ Corte Constitucional, sentencias SU-213 de 2021, T-077 de 2018, C-491 de 2007 y T-487 de 2017.

debe acreditarse la legitimación en la causa por activa, por pasiva, la inmediatez y la subsidiariedad. A continuación, la Sala estudiará si estos presupuestos se acreditan para el caso concreto.

77. *Legitimación en la causa por activa*⁶⁶. En esta oportunidad, la legitimación por activa se encuentra superada ya que la acción de tutela fue presentada por el señor Jhonniell Antonio Colina López, de nacionalidad venezolana, como el titular de los derechos de petición, al acceso a la información, al debido proceso en actuaciones particulares y al mínimo vital. La jurisprudencia de la Corte, en reiteradas ocasiones⁶⁷, ha reconocido que la acción de tutela se puede interponer por cualquier persona, según el artículo 86 de la Constitución. Es decir, no diferencia entre si es un nacional o un extranjero. Por esta razón, la Sala considera que el señor Colina está legitimado en la causa para interponer la acción de tutela.

⁶⁶ Según el artículo 86 de la Carta Política y el Decreto 2591 de 1991, toda persona tiene derecho a interponer acción de tutela por sí misma o por quien actúe legítimamente en su nombre, “contra la autoridad pública o el representante del órgano que presuntamente violó o amenazó el derecho fundamental” (artículo 13 del Decreto 2591 de 1991). Al respecto, la Sentencia 453 de 2024 recordó que el artículo 10 del Decreto Ley 2591 de 1991 “dispone que están legitimados para ejercer la acción de tutela: (i) la persona cuyos derechos han sido vulnerados o amenazados, por sí misma; (ii) a través de un representante (como ocurre en el caso de los menores o de quien designa un apoderado judicial); (iii) mediante agencia oficiosa (cuando el titular del derecho no esté en condiciones de promover su propia defensa); y (iv) por conducto tanto del defensor del pueblo como de los personeros municipales (cuando el titular del derecho se lo solicite o esté en situación de desamparo e indefensión)”.

⁶⁷ Corte Constitucional, sentencias T-300 de 2022, SU-677 de 2017, T-314 de 2016, T-1088 de 2012, T-269 de 2008, entre otras.

78. *Legitimación en la causa por pasiva*⁶⁸. La acción de tutela se interpuso en contra de la aplicación Picap Rent, propiedad de la sociedad Portales de Contacto LATAM S.A.S., y la sociedad Digital Platforms Colombia S.A.S., ambas sociedades de naturaleza privada. Por lo tanto, a continuación, la Sala se referirá a la procedencia de la acción de tutela contra particulares y luego analizará la legitimación en la causa por pasiva de cada una de estas empresas.

79. El artículo 86 de la Constitución Política establece 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 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”. Además, que “[l]a ley establecerá los casos en los que la acción de tutela procede contra particulares encargados de la prestación de un servicio público o cuya conducta afecte grave y directamente el interés colectivo, o respecto de quienes el solicitante se halle en estado de subordinación o indefensión”. Consecuentemente, el artículo 42 del Decreto 2591 de 1991 estableció nueve supuestos en los que la acción de tutela procederá en contra de particulares, entre ellos, cuando se trate de particulares que presten servicios públicos o frente a los cuales el solicitante del amparo se encuentre en situación de subordinación o indefensión.

⁶⁸ De acuerdo con el artículo 86 de la Constitución la acción de tutela es procedente contra la vulneración o amenaza por la acción o la omisión de cualquier autoridad pública. Además, el artículo 42 del Decreto 2591 de 1991 también incluye la procedencia de acciones de tutela contra particulares. Es importante mencionar que la jurisprudencia de la Corte Constitucional (especialmente la sentencia T-1001 de 2006 MP. Jaime Araujo Rentería, reiterada en la reciente sentencia T-064 de 2023 MP. Cristina Pardo Schlesinger) estableció que este requisito “exige la presencia de un nexo de causalidad entre la vulneración de los derechos del demandante y la acción u omisión de la autoridad o el particular demandado, vínculo sin el cual la tutela se torna improcedente (...)”. Por lo que es necesario verificar que **(i) se trate de algún sujeto frente al cual se puede interponer la acción de tutela** y (ii) la vulneración del derecho se pueda desprender de su acción u omisión.

80. En relación con la prestación de servicios públicos por parte de particulares, la Corte Constitucional explicó en la Sentencia C-134 de 1994 que:

La acción de tutela procede contra particulares que prestan un servicio público, debido a que en el derecho privado opera la llamada justicia conmutativa, donde todas las personas se encuentran en un plano de igualdad. En consecuencia, si un particular asume la prestación de un servicio público –como de hecho lo autoriza el artículo 365 superior– o si la actividad que cumple puede revestir ese carácter, entonces esa persona adquiere una posición de supremacía material –con relevancia jurídica– frente al usuario; es decir, recibe unas atribuciones especiales que rompen el plano de igualdad referido, y que, por ende, en algunos casos, sus acciones u omisiones pueden vulnerar un derecho constitucional fundamental que requiere de la inmediata protección judicial⁶⁹.

81. En relación con las situaciones de subordinación o indefensión, en la Sentencia T-632 de 2007 se estableció que:

Desde sus inicios la jurisprudencia constitucional ha señalado el carácter relacional de los conceptos de subordinación y de indefensión, es decir, ha enfatizado que la configuración de estos dos fenómenos está determinada por las circunstancias del caso concreto. Ahora bien, también ha definido que se trata de dos figuras que cobijan circunstancias diferentes, aunque en determinados eventos pueden ir asociadas.

La subordinación supone una relación jurídica de dependencia, en virtud de la cual hay lugar al “acatamiento y sometimiento a

⁶⁹ Corte Constitucional, Sentencia C-134 de 1994.

órdenes proferidas por quienes, en razón de sus calidades, tienen la competencia para impartirlas”⁷⁰, sin la pretensión de ser exhaustivos se puede extraer de la jurisprudencia constitucional los siguientes ejemplos de subordinación:

1. Las relaciones laborales, en virtud que precisamente uno de los elementos de la relación laboral es la subordinación según el Código Sustantivo del Trabajo⁷¹.
2. Las relaciones de patria potestad entre los hijos menores o incapaces y sus padres.
3. Las relaciones entre los residentes de un conjunto residencial y las juntas administradoras de los mismos.

Los supuestos de indefensión son mucho más amplios pues no implican la existencia de un vínculo de carácter jurídico entre la persona que alega la vulneración de sus derechos fundamentales y el particular demandado. Inicialmente la idea de indefensión remite a la ausencia de un medio de defensa eficaz e idóneo para repeler los ataques de un tercero contra la esfera iusfundamentalmente protegida, pero esta Corporación ha hecho énfasis en el carácter relacional de este concepto y por lo tanto es la situación de una de las partes en conflicto –la parte más débil por supuesto- la que configura el estado de indefensión, independientemente de la disposición de medios judiciales para su defensa. Así, por ejemplo, se ha sostenido que se configura la indefensión respecto de personas que se encuentran en situación de marginación social y económica, de personas de la tercera edad, de discapacitados⁷², de menores.

⁷⁰ Corte Constitucional, Sentencia T-233 de 1994.

⁷¹ Corte Constitucional, sentencias T-593 de 1992, T-161 de 1993 y T-230 de 1994.

⁷² En la actualidad, la Corte Constitucional no usa esta expresión, sino que se refiere a este grupo poblacional como *personas en situación de discapacidad*. Al respecto, véanse las sentencias T-333 de 2021, C-108 de

Igualmente la indefensión puede configurarse debido a la posición de preeminencia social y económica del demandado que rompe el plano de igualdad en las relaciones entre particulares, se ha afirmado así que procede la tutela contra poderes sociales y económicos los cuales disponen de instrumentos que pueden afectar la autonomía privada del individuo tales como los medios de comunicación, los clubes de fútbol, las empresas que gozan de una posición dominante en el mercado—o las organizaciones privadas de carácter asociativo, tales como las asociaciones profesionales o las cooperativas, o los sindicatos.

82. Asimismo, la jurisprudencia constitucional se ha pronunciado sobre la relación entre plataformas digitales y sus usuarios al encontrar que aquellas pueden llegar a generar situaciones de indefensión para estos. Por ejemplo, en la Sentencia T-534 de 2023, la Corte Constitucional estudió un caso muy similar al que nos ocupa en el que un usuario de la plataforma Rappi, que se desempeñaba como *Rappitendero*, promovió acción de tutela contra la sociedad Rappi S.A.S., tras considerar que esta vulneró sus derechos fundamentales al debido proceso, de petición y al mínimo vital al haber desactivado su cuenta y restringido su acceso a la plataforma sin otorgarle una explicación clara y concreta sobre esa situación. En esa oportunidad, la Corte reconoció que la sociedad Rappi S.A.S., estaba legitimada en la causa por pasiva porque entre el accionante y esa sociedad existía “una relación asimétrica, que está dada, en principio, por el poder que tiene esta última sobre el acceso a una plataforma digital a través de la cual el actor desempeña un oficio mediante el cual busca asegurar su estabilidad económica”⁷³. Al respecto, esta Corporación explicó que Rappi S.A.S., “tiene un conjunto de potestades tecnológicas en ejercicio de las cuales pueden verse comprometidos los derechos fundamentales de personas que, por sus condiciones materiales y al margen de la existencia o no de un vínculo de

2023 y T-511 de 2024, entre otras.

⁷³ Corte Constitucional, Sentencia T-534 de 2023.

subordinación, se encuentran en una situación de indefensión ante el agente privado en razón del vínculo contractual que los une”⁷⁴.

83. Una situación similar ocurrió en la Sentencia T-453 de 2024, en la que la Corte resolvió un caso en el que la red social Tik Tok cerró la cuenta de un usuario bajo el argumento de que este había infringido normas comunitarias.

84. Otra situación similar ocurrió en el caso de la Sentencia T-256 de 2025, en que la Corte Constitucional encontró que Meta Platforms Inc se encontraba legitimada en la causa por pasiva frente a la tutela que promovió Esperanza Gómez Silva por la eliminación de dos de sus cuentas de Instagram y de varias publicaciones de sus publicaciones en esa plataforma. Al respecto, la Corte concluyó que “tanto la forma en que se vinculan los usuarios con Meta como las consecuencias de aceptar las condiciones que impone dan cuenta de una situación de subordinación que tiene origen en la suscripción del contrato con los términos y condiciones que impone la compañía”⁷⁵.

85. En el caso que nos ocupa, la Sala encuentra satisfecho el requisito de legitimidad en la causa por pasiva en relación con la sociedad Portales de Contacto LATAM S.A., porque es la propietaria de la aplicación Picap Rent de acuerdo con los propios términos y condiciones de uso de la plataforma. En relación con esta sociedad, el accionante está tanto en una situación de subordinación como de indefensión.

86. Por un lado, de acuerdo con los Términos y Condiciones Generales de Uso para Picap Rent, al registrarse en la plataforma, el accionante adquirió la condición de *usuario* y, con ello, celebró “un contrato legalmente vinculante con La Empresa [Portales de Contacto LATAM S.A.] y, por ende, este es ley

⁷⁴ *Ibidem*.

⁷⁵ Corte Constitucional, Sentencia T-256 de 2025.

para las Partes”⁷⁶. De manera que existe entre ambas partes un vínculo jurídico en virtud del cual el accionante aceptó la facultad⁷⁷ de la accionada para imponerle sanciones como suspender o cancelar su cuenta. Lo que implica una situación de subordinación.

87. Por otro lado, como quedó demostrado en la narración de los antecedentes de esta providencia, el accionante no contó con un medio de defensa eficaz e idóneo para defenderse de las acusaciones que le hizo la accionada de transgredir los términos y condiciones de uso. Muestra de ello es que tuvo que recurrir a la acción de tutela para lograr un pronunciamiento de fondo por parte de la sociedad dueña de Picap e, incluso contando con un fallo de tutela a su favor, no ha podido establecer contacto humano con Portales de Contacto LATAM S.A.

88. En relación con la sociedad Digital Platforms Colombia S.A.S., la Sala encuentra satisfecho el requisito de legitimación en la causa pasiva por las siguientes razones:

89. Primero, aunque en el trámite de tutela dicha empresa ha asegurado no prestar servicios públicos, esta Sala concluye que sí lo hace porque en el certificado de existencia y representación legal que adjuntó con su respuesta a la acción de tutela, se establece que: “[l]a sociedad tendrá como objeto social: 1) la prestación de servicios postales, incluyendo pero sin limitarse a servicios de mensajería expresa [...]”⁷⁸. A su vez, el artículo 1 de la Ley 1369 de 2009, “por medio de la cual se establece el régimen de los servicios postales y se dictan otras disposiciones” establece que:

⁷⁶ Picap, “Términos y Condiciones Generales de Uso para Picap Rent”, 9 de abril de 2024, <https://picap.app/wp-content/uploads/2024/04/Terminos-y-Condiciones-Generales-para-Picap-Rent-09-de-abril-de-2024.pdf>, p. 2.

⁷⁷ Ibidem, cláusulas 2 y 9 a 10.2.

⁷⁸ Expediente digital, archivo “[05. RESPUESTA.pdf](#)”, p. 6.

La presente ley señala el régimen general de prestación de los servicios postales y lo pertinente, a las entidades encargadas de la regulación de estos servicios, **que son un servicio público en los términos del artículo 365 de la Constitución Política**. Su prestación estará sometida a la regulación, vigilancia y control del Estado, con sujeción a los principios de calidad, eficiencia y universalidad, entendida esta última, como el acceso progresivo a la población en todo el territorio nacional.

Los Servicios Postales están bajo la titularidad del Estado, el cual, para su prestación, podrá habilitar a empresas públicas y privadas en los términos de esta ley (énfasis añadido)⁷⁹.

90. Por lo tanto, se trata de un particular en contra del cual procede la acción de tutela.

91. Segundo: la Sala considera que, debido a las circunstancias particulares del caso concreto, era razonable que el accionante remitiera la petición sobre la reactivación de su cuenta de Picap Rent a Digital Platforms Colombia S.A.S., como se explica a continuación.

92. Aunque Digital Platforms Colombia S.A.S., ha dicho en este proceso de tutela que no tiene ni ha tenido ninguna relación con Picap Rent o Portales de Contacto LATAM S.A., en el expediente existen serios indicios que indican lo contrario:

- (i) Al ingresar a los términos y condiciones de Picap Rent, desde la aplicación móvil, el hipervínculo disponible en la plataforma remite al siguiente enlace <https://static.picap.app/T&C/TC-Picap->

⁷⁹ Congreso de la República. Ley 1369 de 2009 “Por medio de la cual se establece el régimen de los servicios postales y se dictan otras disposiciones”. Artículo 1.

[Rent-y-Pibox-28-de-junio.pdf](#). Donde se visualizan unos términos y condiciones que refieren tanto a Pibox como a Picap:



TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES DE USO PARA PICAP RENT Y PIBOX

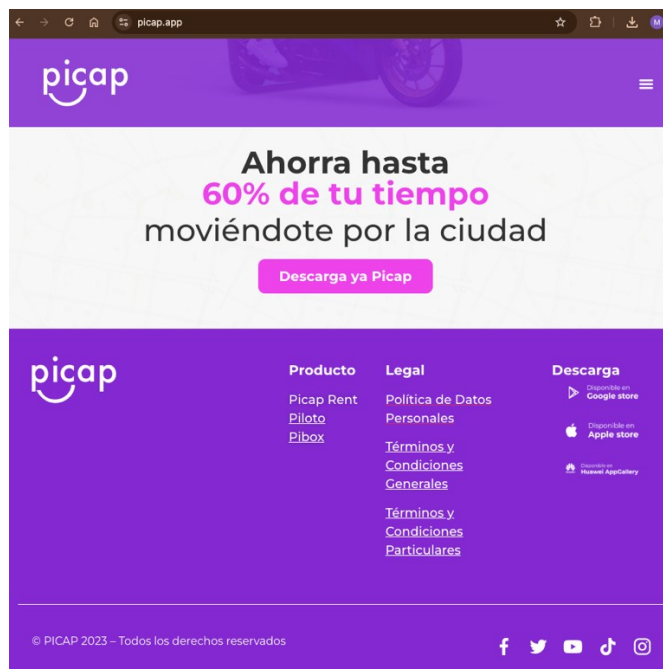
POR FAVOR LEA ESTOS TÉRMINOS Y CONDICIONES DETENIDAMENTE ANTES DE REGISTRARSE EN LAS APLICACIONES MÓVILES Y/O SITIOS WEB DE PICAP RENT Y PIBOX.

1. Definiciones.

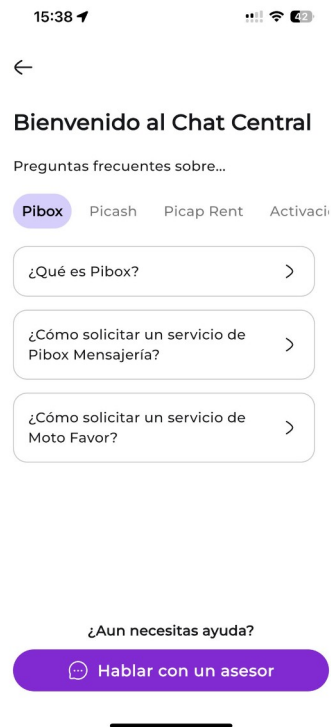
Para efectos de los presentes Términos y Condiciones, se establecen las siguientes definiciones:

- 1.1. Aplicaciones Móviles:** Programas informáticos disponibles en Apple App Store y Google Play Store, identificados bajo las marcas "Picap Rent" y "Pibox", destinados a ser ejecutados en teléfonos inteligentes, tabletas u otros dispositivos móviles.
- 1.2. B2B:** Siglas en inglés, de un tipo de comercio electrónico, que significan "Business to Business" y en español traducen "Empresa – Empresa".
- 1.3. B2C:** Siglas en inglés, de un tipo de comercio electrónico, que significan "Business to Consumer" y en español traducen "Empresa – Consumidor".
- 1.4. C2C:** Siglas en inglés, de un tipo de comercio electrónico, que significan "Consumer to Consumer" y en español traducen "Consumidor – Consumidor".
- 1.5. Comercio Electrónico:** Consiste en la realización de actos, negocios u operaciones mercantiles concertados a través del intercambio de mensajes de datos telemáticamente cursados entre proveedores y consumidores para la comercialización de bienes y servicios.
- 1.6. Pibox:** Es la marca de la Aplicación Móvil a través de la cual se comercializan los servicios de mensajería expresa y domicilios.

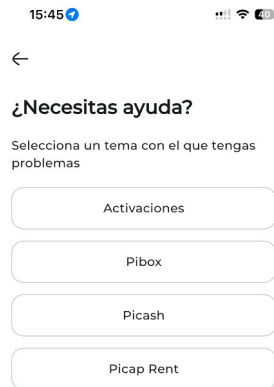
(ii) En la página web de Picap Rent se ofrecen los servicios de Pibox:



- (iii) Al ingresar a la opción de *Chat Central* de la aplicación móvil de Picap, nuevamente se encuentran relacionados los servicios de Pibox y Picap:



- (iv) Al ingresar en la opción de *ayuda* de la aplicación móvil de Picap nuevamente se encuentran relacionados los servicios de Pibox y Picap:



93. Esta falta de claridad respecto a la relación que parece existir entre ambas marcas ha sido evidente, incluso en la labor de las autoridades de inspección y vigilancia. Muestra de ello es la Resolución 1891 del 29 de febrero de 2024, por medio de la cual el Ministerio y la Superintendencia de Transporte iniciaron una investigación administrativa en contra de Digital Platforms Colombia S.A.S., por presuntamente facilitar la violación de lo dispuesto en el artículo 23 de la Ley 1480 de 2011 a través de la aplicación Picap.

94. Esta Sala reconoce que el hecho de que exista o haya existido una relación entre ambas marcas (Picap Rent y Pibox) o entre Digital Platforms Colombia S.A.S., y Picap Rent es una cuestión que deben determinar las autoridades competentes a través de los mecanismos de inspección, vigilancia y control que consagra la ley. Por lo tanto, no está prejuzgando al respecto ni asegurando que exista dicha relación. Sin embargo, considera que, ante la situación de falta de claridad sobre la relación entre las marcas, al accionante le era imposible determinar a cuál de las dos plataformas correspondía atender sus solicitudes. Máxime si se tiene en cuenta que el primer contacto que estableció para elevar su reclamación fue a través del servicio de *Chat*

Central que, como se vio, atiende las inquietudes de los usuarios de ambas plataformas.

95. *Sobre la legitimación en la causa por pasiva del Ministerio de Transporte.* De conformidad con lo establecido en el artículo 1 del Decreto 87 de 2011, le corresponde al Ministerio de Transporte, como objetivo primordial, la formulación y adopción de las políticas, planes, programas, proyectos y regulación económica en materia de transporte, tránsito e infraestructura de los modos de transporte carretero. Asimismo, el artículo 2 de la misma norma establece que corresponde a ese Ministerio cumplir con las siguientes funciones:

[...]

2.2. Formular las políticas del Gobierno Nacional en materia de transporte, tránsito y la infraestructura de los modos de su competencia.

[...]

2.7. Fijar y adoptar la política, planes y programas en materia de seguridad en los diferentes modos de transporte y de construcción y conservación de su infraestructura.

[...]

2.12. Coordinar, promover, vigilar y evaluar las políticas del Gobierno Nacional en materia de tránsito, transporte e infraestructura de los modos de su competencia.

[...]2.15. Orientar y coordinar conforme a lo establecido en el presente decreto y en las disposiciones vigentes, a las entidades adscritas y ejercer el control de tutela sobre las mismas⁸⁰.

⁸⁰ Presidencia de la República, Decreto 87 de 2011, “Por medio del cual se modifica la estructura del Ministerio de Transporte y se determinan las funciones de sus dependencias”.

96. Por esta razón, la Sala mantendrá vinculado al Ministerio del Transporte a este proceso como autoridad interesada en su resultado y llamada tomar medidas en el evento en que se encuentren probadas las violaciones alegadas por la accionante.

97. *Inmediatez*: la Sala encuentra satisfecho este requisito porque el accionante presentó ante la accionada la petición de que trata la acción de tutela el 4 de julio de 2024 y, ante la ausencia de respuesta, presentó la acción de tutela el 6 de agosto de 2024. Por lo que no hay duda de que la activación del mecanismo constitucional se dio en un tiempo razonable y proporcionado desde la presunta vulneración.

98. Ahora bien, en lo que tiene que ver con los derechos fundamentales al debido proceso y al mínimo vital, el hecho presuntamente vulnerador, es decir el bloqueo de la cuenta de Picap Rent del accionante, se dio a partir del 25 de junio de 2023. Sin embargo, dicha situación se mantuvo en el tiempo, como fue señalado por el accionante en la petición del 4 de julio de 2024 y a través de la acción de tutela.

99. *Subsidiariedad*: de acuerdo con lo establecido en el artículo 86 de la Constitución Política y en el numeral 1° del artículo 6 del Decreto 2591 de 1991, la acción de tutela tiene un carácter subsidiario, lo que implica que sólo procede cuando el afectado no disponga de otro medio de defensa judicial, salvo que esta se utilice como mecanismo transitorio para evitar un perjuicio irremediable. Sin embargo, la jurisprudencia de esta Corporación ha reiterado que el requisito de subsidiariedad debe ser analizado por el juez de tutela en cada caso concreto a fin de determinar: (i) si existen o no otros mecanismos de defensa judicial disponibles para la persona afectada y (ii) si existiendo otros mecanismos, estos resultan idóneos y eficaces para proteger los derechos de la persona conforme a las circunstancias especiales del caso concreto.

100. Asimismo, la jurisprudencia constitucional ha establecido que el examen de procedibilidad de la acción de tutela debe flexibilizarse cuando esta se instaure para proteger los derechos fundamentales de sujetos de especial protección constitucional, como es el caso de las personas migrantes, los menores de edad, los adultos mayores, entre otros.

101. En el caso concreto de la procedencia de la acción de tutela para la protección del derecho de petición, la jurisprudencia constitucional ha explicado que la acción de tutela es el único mecanismo de defensa judicial idóneo y eficaz para su protección. Esto, debido a que “en el ordenamiento colombiano no existe otra alternativa judicial para garantizar la protección del derecho fundamental de petición, salvo cuando se trate de solicitudes encaminadas a obtener el acceso a información reservada en poder de autoridades públicas, para lo cual el artículo 26 de la Ley 1755 de 2015 contempla el recurso de insistencia”⁸¹.

102. Ahora bien, en relación con los derechos fundamentales al debido proceso y al mínimo vital, en la Sentencia T-534 de 2023 (el caso de un *Rapitendero* contra Rappi S.A.S., por el bloqueo de su cuenta), la Corte Constitucional concluyó que, en casos como el que nos ocupa, los mecanismos de protección al consumidor que ofrece la Superintendencia de Industria y Comercio y los de solución de controversias internos de las plataformas digitales no suelen ser idóneos ni eficaces para la protección de estos derechos fundamentales.

103. En el caso que nos ocupa, el accionante agotó los mecanismos internos de reclamación de la aplicación Picap, pero es claro que estos no resultaron efectivos para el restablecimiento de sus derechos. Además, aunque pudo haber acudido a la Delegatura para la Protección del Consumidor de la Superintendencia de Industria y Comercio, la Corte Constitucional ha señalado que

⁸¹ Corte Constitucional, Sentencia SU-191 de 2022.

[A]unque el régimen de protección al consumidor busca que los proveedores de los servicios electrónicos cumplan a cabalidad los términos y condiciones y las cláusulas contractuales que guían la prestación del servicio, en esta ocasión el actor no alega propiamente un incumplimiento de tales reglas o pautas de servicio, sino que, en su aplicación estricta, la empresa violó el derecho fundamental al debido proceso y, como consecuencia de dicha violación principal, afectó su estabilidad material⁸².

104. Para el caso concreto, la Sala Octava de Revisión realizó todas las actuaciones posibles con el fin de lograr un pronunciamiento por parte de Portales de Contacto LATAM S.A., y aun así, no fue posible obtenerlo.

105. Por último, los mecanismos de defensa judicial ante la jurisdicción ordinaria en su especialidad civil tampoco resultan idóneos ni eficaces para la protección de los derechos fundamentales del accionante debido al contenido concreto de sus pretensiones (el restablecimiento inmediato de sus derechos fundamentales) y las condiciones materiales del accionante. Sobre este último punto, hay que resaltar que la jurisprudencia constitucional ha establecido que “los migrantes son sujetos de especial protección para los Estados en razón a la situación de indefensión en la que comúnmente se encuentran y que se deriva, entre otros factores, del desconocimiento de la forma en que opera el sistema jurídico local, la ausencia de lazos familiares y comunitarios [...]”⁸³, así como a la vulnerabilidad económica y social en la que comúnmente se encuentran⁸⁴.

106. En conclusión, esta Sala considera que la acción de tutela que nos ocupa supera el análisis de procedibilidad. Por lo tanto, pasará a pronunciarse sobre

⁸² Corte Constitucional, Sentencia T-534 de 2023.

⁸³ Corte Constitucional, sentencias T-100 de 2023 y T-357 de 2025.

⁸⁴ Corte Constitucional, sentencias T-143 y T-056 de 2024.

la posible configuración de una carencia actual de objeto en el caso concreto antes de pronunciarse de fondo sobre el asunto.

3.1. Cuestión previa: sobre carencia actual de objeto. Reiteración de jurisprudencia

107. Esta Corporación ha explicado que el fenómeno de la carencia actual de objeto ocurre cuando la situación de vulneración o amenaza de los derechos fundamentales que motivó la interposición de la acción de tutela se altera o desaparece de tal manera que esta acción de amparo pierde su razón de ser como mecanismo extraordinario de protección judicial. Lo anterior, en la medida en que cualquier decisión que el juez de tutela pueda adoptar frente al caso concreto no surtiría ningún efecto, es decir, caería en el vacío⁸⁵.

La **Sentencia SU-522 de 2019** recordó que, inicialmente, la jurisprudencia sólo contempló dos categorías de la carencia actual de objeto: el *hecho superado* y el *daño consumado*. Precisó que la primera se configura cuando la entidad accionada satisface voluntariamente y por completo lo pedido, mientras la segunda ocurre cuando se perfecciona “*la afectación que con la tutela se pretendía evitar*”. Asimismo, la Corte resaltó que el *hecho sobreviniente* es una tercera categoría empleada por la Sala Plena y por distintas Salas de Revisión. Comprende aquellos eventos que no se enmarcan en los conceptos tradicionales de hecho superado y daño consumado. A manera de ilustración, explicó que se ha declarado su configuración cuando: (i) el actor asume una carga que no le correspondía para superar la situación vulneradora; (ii) un tercero –distinto al accionante y a la entidad demandada– logra que la pretensión se satisfaga en lo fundamental; (iii) es imposible proferir orden alguna por razones

⁸⁵ Corte Constitucional, sentencias T-533 de 2009, T-585 de 2010, T-481 de 2011, T-358 de 2014, SU-655 de 2017, SU-522 de 2019 y T-002 de 2021.

no atribuibles a la entidad demandada; o (iv) el actor simplemente pierde interés en el objeto original de la *litis*.

Por otro lado, este Tribunal ha señalado que, pese a la declaratoria de la carencia actual de objeto, el juez puede emitir un pronunciamiento de fondo o tomar medidas adicionales, dadas las particularidades del caso. Este tipo de decisiones son perentorias cuando se presenta un daño consumado, mientras que son optativas cuando acontece un hecho superado o una situación sobreviniente. Además, se adoptan por motivos que superan el caso concreto, por ejemplo, para: (i) avanzar en la comprensión de un derecho fundamental; (ii) llamar la atención sobre la falta de conformidad constitucional de los hechos que motivaron la tutela y tomar medidas que prevengan una violación futura; (iii) advertir la inconveniencia de su repetición, so pena de las sanciones pertinentes; (iv) corregir las decisiones de instancia; o, incluso, (v) adelantar un ejercicio de pedagogía constitucional⁸⁶ (énfasis en el original)⁸⁷.

108. En esta ocasión, la Sala se limitará a explicar lo relativo a la carencia actual de objeto por hecho superado y por daño consumado por ser las categorías relevantes para el caso concreto.

3.2. La carencia actual de objeto por hecho superado.

109. En la misma Sentencia SU-522 de 2019, esta Corporación explicó que:

[E]l hecho superado responde al sentido obvio de las palabras que componen la expresión, es decir, dentro del contexto de la

⁸⁶ Corte Constitucional, sentencias T-419 de 2018 y SU-522 de 2019.

⁸⁷ Corte Constitucional, Sentencia T-002 de 2021.

satisfacción de lo pedido en tutela⁸⁸, como producto del obrar de la entidad accionada. En otras palabras, aquello que se pretendía lograr mediante la orden del juez de tutela ha acaecido antes de que el mismo diera orden alguna⁸⁹. Es importante precisar que en estos casos le corresponde al juez de tutela constatar que: (i) efectivamente se ha satisfecho por completo lo que se pretendía mediante la acción de tutela⁹⁰; (ii) y que la entidad demandada haya actuado (o cesado en su accionar) a motu proprio, es decir, voluntariamente⁹¹ (énfasis en el original)⁹².

110. En un sentido similar, la Sentencia T-010 de 2023, estableció que:

Sobre la satisfacción específica de las pretensiones de los tutelantes, la Corte ha precisado que *“lo determinante para establecer si existió hecho superado es constatar la garantía del derecho fundamental cuya protección se pretendía con la acción de tutela, mas no el grado de satisfacción de las pretensiones*

⁸⁸ Corte Constitucional, Sentencia SU-540 de 2007.

⁸⁹ Corte Constitucional, Sentencia T-533 de 2009.

⁹⁰ Ver, entre otras, sentencias T-533 de 2009. M.P. Humberto Sierra Porto; T-585 de 2010. M.P. Humberto Sierra Porto; SU-225 de 2013. M.P. Alexei Julio Estrada.

⁹¹ “La superación del objeto atiende a la satisfacción espontánea de los derechos alegados en el escrito de tutela, a partir de una decisión voluntaria y jurídicamente consciente del demandado; de forma que nunca se estructurará esta figura procesal en aquellos eventos en los que tal satisfacción ha sido producto del cumplimiento de una orden dispuesta en una instancia judicial previa, pues en ese caso de lo que se trata no es de la superación del hecho vulnerador, sino de su salvaguarda por parte del operador judicial que, en últimas, actuó en ejercicio de la jurisdicción para resolver el conflicto constitucional integrado en la petición de amparo, susceptible de valoración integral por parte la instancia posterior o en sede de revisión, según corresponda” (Corte Constitucional, Sentencia T-216 de 2018. M.P. Diana Fajardo Rivera). En un sentido similar, Sentencia T-403 de 2018. M.P. Carlos Bernal Pulido. Aunque en algunos fallos se ha sugerido que el hecho superado puede derivarse del cumplimiento de una providencia judicial dictada en el mismo trámite de tutela o en otro proceso que impacta en la solicitud original (Sentencia SU-124 de 2018. M.P. Gloria Stella Ortiz Delgado), siempre será preferible que la entidad demandada corrija la violación a un derecho fundamental, de forma voluntaria y oportuna, sin tener que esperar para ello a una orden judicial, en tanto el acatamiento de la Constitución y la ley es un deber inmediato y universal para todos los residentes del territorio nacional (CP, Artículo 4).

⁹² Corte Constitucional, Sentencia SU-522 de 2019.

específicas elevadas por el accionante en su solicitud de tutela”⁹³.

Igualmente, la Corte ha establecido tres requisitos para que se configure la carencia actual de objeto por *hecho superado*, a saber: (i) que haya una variación en los hechos que dieron lugar a la acción de tutela; (ii) que esta suponga la garantía o protección de los derechos fundamentales invocados como amenazados o vulnerados⁹⁴, y (iii) que haya obedecido a una conducta voluntaria de la parte demandada. Frente a este último requisito, pese a que en pocos pronunciamientos ha dado a entender que la satisfacción de los derechos fundamentales puede sustentarse en una orden del propio juez de tutela⁹⁵, la Corporación en múltiples providencias ha señalado que el *hecho superado* no se produce en estos eventos, toda vez que allí no se trata de la superación del hecho vulnerador, sino de la protección por parte del operador judicial, que actuó para resolver el conflicto constitucional y que, por tanto, es susceptible de valoración integral por la instancia posterior que corresponda⁹⁶.

⁹³ Corte Constitucional, sentencia T-414 de 2021.

⁹⁴ En relación con el segundo requisito, la sentencia T-414 de 2021 reconoce que la satisfacción de las pretensiones es un aspecto relevante que debe valorar el juez de tutela; sin embargo, allí se señala que lo determinante consiste en verificar la garantía del derecho fundamental.

⁹⁵ Cfr. Sentencia SU-124 de 2018.

⁹⁶ En la Sentencia SU-522 de 2019 se señaló como presupuesto del hecho superado que “la entidad demandada haya actuado (o cesado en su accionar) a *motu proprio*, es decir, voluntariamente”. De forma más enfática, en la Sentencia T-216 de 2018 se expresó que: “como es apenas lógico, la superación del objeto atiende a la satisfacción espontánea de los derechos alegados en el escrito de tutela, a partir de una decisión voluntaria y jurídicamente consciente del demandado; de forma que nunca se estructurará esta figura procesal en aquellos eventos en los que tal satisfacción ha sido producto del cumplimiento de una orden dispuesta en una instancia judicial previa, pues en ese caso de lo que se trata no es de la superación del hecho vulnerador, sino de su salvaguarda por parte del operador judicial que, en últimas, actuó en ejercicio de la jurisdicción para resolver el conflicto constitucional integrado en la petición de amparo, susceptible de valoración integral por parte la instancia posterior o en sede de revisión, según corresponda”. En este mismo sentido, en la Sentencia T-715 de 2017, apoyándose en las sentencias T-321 de 2016 y T-154 de 2017, se señaló que: “la hipótesis de carencia actual de objeto por hecho superado se configura ‘cuando entre la interposición de la acción de tutela y el fallo de la misma, se satisface por completo la pretensión contenida en la acción de tutela, es decir, que por razones ajenas a la intervención del juez constitucional, desaparece la causa que originó la vulneración o amenaza de los derechos

Atendiendo a los precedentes anteriores, el hecho superado *no* se configura en aquellos supuestos en que la conducta o abstención de la demandada, que implica la satisfacción de los derechos presuntamente vulnerados, se fundamenta en la orden del juez de tutela, toda vez que en estos casos se está cumpliendo la orden judicial, que, precisamente, es objeto de análisis en segunda instancia o en sede de revisión ante la Corte Constitucional. Lo anterior tiene sentido, si se tiene en cuenta que, de acuerdo con el artículo 27 del Decreto 2591 de 1991, el fallo que concede la tutela es de observancia inmediata, toda vez que debe cumplirse “sin demora” y sin que sea necesario que se haya resuelto la impugnación o agotado el trámite de revisión por parte de esta Corporación⁹⁷.

3.3. La carencia actual de objeto por daño consumado

111. Sentencia SU-655 de 2017, este Tribunal explicó que la carencia actual de objeto por daño consumado se presenta cuando “se ha consumado la violación o amenaza del derecho fundamental que se pretendía evitar con la acción de tutela, de modo tal que ya no es posible hacer cesar la violación o impedir que se concrete el peligro”⁹⁸. Asimismo, que la conducta que debe asumir el juez frente a este fenómeno depende del momento de la consumación del daño. Al respecto, la Sentencia SU-522 de 2019 recordó que:

- (i) [S]i al interponer la acción de tutela ya es claro que el daño se generó, el juez debe declarar improcedente el

fundamentales del peticionario”. La postura contenida en la Sentencia SU-522 de 2019 ha sido ratificada recientemente en las sentencias T-241 de 2022 y T -335 de 2022.

⁹⁷ Corte Constitucional, Sentencia T-010 de 2023.

⁹⁸ Corte Constitucional, Sentencia SU-655 de 2017.

mecanismo de amparo⁹⁹; pero si el daño se consuma durante el trámite judicial, bien sea en primera o en segunda instancia o en sede de revisión, el juez puede proferir órdenes adicionales tendientes a proteger la dimensión objetiva del derecho, evitar repeticiones o identificar los responsables;

- (ii) el daño causado debe ser *irreversible*, pues respecto a los daños que son susceptibles de ser interrumpidos, retrotraídos o mitigados por una orden judicial, no es dable decretar la carencia de objeto¹⁰⁰.

[...]

En los casos de daño consumado: es perentorio un pronunciamiento de fondo del juez de tutela (incluida la Corte Constitucional) cuando el daño ocurre durante el trámite de la tutela; precisando si se presentó o no la vulneración que dio origen a la acción de amparo. Además, el juez de tutela podrá, dadas las particularidades del expediente, considerar medidas adicionales tales como¹⁰¹: a) hacer una advertencia a la autoridad o particular responsable para que en ningún caso vuelva a incurrir en las acciones u omisiones que dieron mérito para conceder la tutela¹⁰²; b) informar al actor/a o a sus familiares sobre las acciones jurídicas de toda índole a las que puede acudir para la reparación del daño¹⁰³; c) compulsar copias del expediente a las autoridades competentes¹⁰⁴; o d) proteger la dimensión objetiva de los derechos fundamentales

⁹⁹ En virtud de lo estipulado en el artículo 6, numeral 4, del Decreto 2591 de 1991. Sentencia T-495 de 2010. M.P. Jorge Ignacio Pretelt Chaljub.

¹⁰⁰ Corte Constitucional, Sentencia SU-667 de 1998. Para un listado de los escenarios en los que la jurisprudencia ha aplicado esta categoría ver Sentencia T-448 de 2004.

¹⁰¹ Corte Constitucional, Sentencia T-495 de 2010.

¹⁰² Corte Constitucional, sentencias T-428 de 1998, T-803 de 2005 y T-198 de 2017

¹⁰³ Corte Constitucional, Sentencia T-576 de 2008.

¹⁰⁴ Corte Constitucional, sentencias T-496 de 2003, T-980 de 2004, T-662 de 2005 y T-808 de 2005.

trasgredidos y tomar medidas para que los hechos vulneradores no se repitan¹⁰⁵.

En los casos de hecho superado o situación sobreviniente: no es perentorio que el juez de tutela haga un pronunciamiento de fondo. Sin embargo, y especialmente tratándose de la Corte Constitucional actuando en sede de revisión, podrá emitir un pronunciamiento de fondo cuando lo considere necesario para, entre otros¹⁰⁶: a) llamar la atención sobre la falta de conformidad constitucional de la situación que originó la tutela y tomar medidas para que los hechos vulneradores no se repitan¹⁰⁷; b) advertir la inconveniencia de su repetición, so pena de las sanciones pertinentes¹⁰⁸; c) corregir las decisiones judiciales de instancia¹⁰⁹; o d) avanzar en la comprensión de un derecho fundamental¹¹⁰ (énfasis añadido)¹¹¹.

112. A partir de lo anterior, corresponde a la Sala determinar si en el caso que nos ocupa se configuró una carencia actual de objeto por daño consumado. Para ello, es necesario recordar que el accionante promovió la acción de tutela buscando la protección de tres derechos fundamentales y enfilando, a su vez, tres pretensiones asociadas a cada uno de esos derechos:

¹⁰⁵ Corte Constitucional, Sentencia T-576 de 2008

¹⁰⁶ Este no es un listado cerrado y dependiendo de las particularidades del caso pueden ser necesarios otro tipo de pronunciamientos. Por ejemplo, en Sentencia T-038 de 2019. M.P. Cristina Pardo Schlesinger, luego de advertir un hecho sobreviniente, la Sala se abstuvo de referirse sobre el objeto de la tutela, pero sí reprochó la actitud del juez de instancia que no fue diligente para surtir la notificación de la entidad demandada incumpliendo así “*sus deberes como rector del proceso*”

¹⁰⁷ Corte Constitucional, sentencias T-387 de 2018 y T-039 de 2019.

¹⁰⁸ Corte Constitucional, sentencias T-205A de 2018, T-236 de 2018, T-038 de 2019, T-152 de 2019.

¹⁰⁹ Corte Constitucional, sentencias T-842 de 2011 y T-155 de 2017.

¹¹⁰ Corte Constitucional, sentencias T-205A de 2018 y T-152 de 2019.

¹¹¹ Corte Constitucional, Sentencia SU-522 de 2019.

3.4. En el presente caso no se presentó una carencia actual de objeto por hecho superado en relación con el derecho de petición

113. En primer lugar, en relación con la protección del derecho de petición, la pretensión del accionante fue que se ordenara a las accionadas responder de manera clara, precisa y congruente la petición del 14 de julio de 2024. Al respecto, la Sala estima que, a pesar de que Digital Platforms Colombia S.A.S., respondió la petición del accionante por medio de la comunicación del 24 de agosto de 2024¹¹², esto no implica la configuración de una carencia actual de objeto por hecho superado. Lo anterior, porque esta respuesta obedeció al cumplimiento de la sentencia de primera instancia dictada por el Juzgado 016 Civil Municipal de Ejecución de Sentencias de Bogotá el 21 de agosto de 2024. En ese orden de ideas, esa accionada no dio respuesta a la petición del accionante como un acto de voluntad propia sino en acatamiento a la decisión judicial que ordenó la protección de su derecho de petición.

114. Además, porque, a la fecha, el accionante aún no ha recibido respuesta a su petición por parte de Portales de Contacto LATAM S.A.S. Por lo tanto, la Sala entrará a estudiar de fondo la vulneración de este derecho en el acápite de la solución al caso concreto.

3.5. En el caso que nos ocupa se presentó una carencia actual de objeto por daño consumado en relación con el derecho al debido proceso

115. En segundo lugar, en relación con la protección de su derecho fundamental al debido proceso, la pretensión del accionante fue que se ordenara a las accionadas cumplir con las reglas del debido proceso al momento de imponer la sanción de bloqueo de su cuenta. Al respecto, la Sala considera que sí se configuró una carencia actual de objeto por daño

¹¹² Expediente digital, archivo "[18. ESCRITO DE IMPUGNACION.pdf](#)", pág. 4-5.

consumado. Esto, porque, como se vio en los antecedentes de esta providencia (párrafos 52 a 57 *supra*), al momento de proferir esta decisión, la cuenta de Picap Rent del accionante ya había sido restablecida. Es decir, no existe en este momento un proceso de decisión sobre la imposición de una sanción contra el accionante en el que se pueda respetar su derecho al debido proceso. En consecuencia, cualquier orden que pudiera dictar esta Sala en relación con esa pretensión, más allá de prevenir a las accionadas para que en el futuro no incurran en las vulneraciones que alega el accionante, caería en el vacío.

116. En consecuencia, como medida para proteger la dimensión objetiva de este derecho fundamental, avanzar en su comprensión y para propender porque los hechos vulneradores no se repitan, a continuación, la Sala: (i) reiterará la jurisprudencia de esta Corporación sobre su contenido y alcance, especialmente en los casos de los usuarios de plataformas digitales; (ii) se pronunciará de fondo sobre su vulneración en el caso concreto; y (iii) llamará la atención de las accionadas para que, en el futuro se abstengan de desplegar conductas o de incurrir en omisiones que puedan vulnerar este derecho.

3.6. En el asunto que nos ocupa se presentó una carencia actual de objeto por hecho superado en relación con el derecho al mínimo vital

117. En tercer lugar, relación con la protección de su derecho fundamental al mínimo vital, la pretensión del accionante fue que se ordenara a las accionadas devolver su situación al estado anterior, es decir, que desbloquearan su cuenta como piloto y le permita acceder a tomar servicios. Respecto de esta pretensión, la Sala considera que se presentó una carencia actual de objeto por hecho superado porque el 19 de junio de 2025, luego de que el accionante informara sobre la obtención de su licencia de conducción colombiana, las accionadas restablecieron su cuenta de Picap en condiciones de normalidad. Cumpliendo así, con lo solicitado en esta pretensión.

118. Ahora bien, este restablecimiento se dio de manera voluntaria por parte de las accionadas porque, a diferencia de lo que pasó con el derecho de petición, los jueces de primera y segunda instancia no concedieron el amparo de este derecho. En consecuencia, el despacho no considera necesario emitir un pronunciamiento de fondo frente al mismo. Sin embargo, hará algunas precisiones al respecto con el fin de que las empresas que administran plataformas digitales lo tengan en cuenta a la hora de imponer sanciones a sus usuarios.

4. Sobre el derecho fundamental de petición contra particulares.

119. El artículo 32 de la Ley Estatutaria 1755 de 2015 establece que:

Toda persona podrá ejercer el derecho de petición para garantizar sus derechos fundamentales ante organizaciones privadas con o sin personería jurídica, tales como sociedades, corporaciones, fundaciones, asociaciones, organizaciones religiosas, cooperativas, instituciones financieras o clubes.

Salvo norma legal especial, el trámite y resolución de estas peticiones estarán sometidos a los principios y reglas establecidos en el Capítulo I de este título.

Las organizaciones privadas solo podrán invocar la reserva de la información solicitada en los casos expresamente establecidos en la Constitución Política y la ley.

Las peticiones ante las empresas o personas que administran archivos y bases de datos de carácter financiero, crediticio,

comercial, de servicios y los provenientes de terceros países se regirán por lo dispuesto en la Ley Estatutaria del Habeas Data.

Parágrafo 1. Este derecho también podrá ejercerse ante persona naturales cuando frente a ellas el solicitante se encuentre en situaciones de indefensión, subordinación o la persona natural se encuentre ejerciendo una función o posición dominante frente al peticionario.

Parágrafo 2. Los personeros municipales y distritales y la Defensoría del Pueblo prestarán asistencia eficaz e inmediata a toda persona que la solicite, para garantizarle el ejercicio del derecho constitucional de petición que hubiere ejercido o desee ejercer ante organizaciones o instituciones privadas¹¹³.

Parágrafo 3. Ninguna entidad privada podrá negarse a la recepción y radicación de solicitudes y peticiones respetuosas, so pena de incurrir en sanciones y/o multas por parte de las autoridades competentes (énfasis añadido).

120. Al estudiar la constitucionalidad del segundo inciso de esta norma, la Corte Constitucional, en la Sentencia C-951 de 2014, lo declaró condicionalmente exequible “bajo el entendido de que al derecho de petición ante organizaciones privadas se aplicarán, en lo pertinente, aquellas disposiciones del Capítulo I que sean compatibles con la naturaleza de las funciones que ejercen los particulares”¹¹⁴. Tal condicionamiento debe ser

¹¹³ Congreso de la República. Ley 1755 de 2015 “Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”. Artículo 32.

¹¹⁴ Corte Constitucional, Sentencia C-951 de 2014.

interpretado en armonía con los desarrollos jurisprudenciales previos y posteriores a esa decisión.

121. Asimismo, respecto del párrafo 1º del artículo 32 de la Ley Estatutaria 1755 de 2015, en la Sentencia C-951 de 2014, la Corte recordó que:

[E]n las diversas situaciones de orden fáctico en las que una persona se encuentre en situación de desprotección, frente a otra persona natural, respecto de la cual ésta tiene un deber constitucional, debe proceder el derecho de petición en procura de garantizar los derechos fundamentales. Esto hace parte de la eficacia horizontal de los derechos fundamentales ante particulares, como expresión del derecho a la igualdad. Al respecto, en la Sentencia T-689 de 2013, la Corte lo planteó en los siguientes términos:

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.

122. En un sentido similar, la Sentencia T-487 de 2017 recogió las reglas establecidas en la jurisprudencia constitucional hasta ese momento¹¹⁵ y **enlistó seis eventos en los que los particulares tienen la obligación de resolver los derechos de petición que ante ellos se interpongan:**

- 1) Cuando los particulares son prestadores de un servicio público.
- 2) En los casos en que los particulares ejercen funciones públicas.
- 3) Cuando los particulares desarrollan actividades que comprometen el interés general.
- 4) En aquellos casos en los que la protección de otro derecho fundamental haga imperativa la respuesta.
- 5) Cuando haya estado de indefensión o situación de subordinación frente al particular al que se le eleva la petición.
- 6) Cuando el legislador autoriza la procedencia de la petición¹¹⁶.

123. En relación con lo anterior, la jurisprudencia de esta Corporación ha reiterado ampliamente que el núcleo esencial del derecho de petición radica en que el peticionario obtenga una respuesta que: i) sea oportuna, es decir, debe ser dada dentro de los términos que establezca la ley; (ii) que resuelva de fondo el asunto solicitado; (iii) sea clara, precisa y congruente con lo solicitado; y (iv) debe ser puesta en conocimiento del peticionario¹¹⁷, sin que esta implique la aceptación de lo solicitado¹¹⁸. Además, la vulneración de este

¹¹⁵ Reiterando las sentencias SU-166 de 1999, T-134 de 1994, T-105 de 1996, T- 529 de 1995, T-614 de 1995, T-172 de 1993, T-507 de 1993, T-530 de 1995, T-118 de 1998, T-001 de 1998, T-268 de 2013 y T-268 de 2013

¹¹⁶ Corte Constitucional, Sentencia T-487 de 2017.

¹¹⁷ *Ibidem*.

¹¹⁸ Corte Constitucional, Sentencia T-249 de 2001.

derecho se presenta cuando el peticionario no obtiene respuesta en lo absoluto o cuando la respuesta no cumple con estas características.

5. Sobre el derecho al debido proceso en las relaciones entre particulares

124. El derecho al debido proceso se encuentra consagrado en el artículo 29 de la Constitución Política, en el que se establece que su aplicación se predica en toda clase de actuaciones judiciales y administrativas. Su observancia implica, entre otras cosas, que toda persona en contra de la cual se deduzcan consecuencias negativas derivadas del ordenamiento jurídico tiene derecho a un juicio justo, “que se adelante de conformidad con reglas predeterminadas, por el tribunal o autoridad competente y con todas las posibilidades de defensa y de contradicción, habiendo sido oído el acusado y examinadas y evaluadas las pruebas que obran en su contra y también las que constan en su favor”¹¹⁹.

125. La jurisprudencia constitucional se ha encargado de definir el contenido y alcance de esta prerrogativa y sus ámbitos de aplicación. Así, ha explicado que su finalidad constitucional es, primordialmente, proteger a las personas frente al ejercicio abusivo, arbitrario o irrestricto del poder¹²⁰. Por eso, aunque en un principio se previó como su principal destinatario a las autoridades públicas, en ejercicio de sus facultades jurisdiccionales, disciplinarias y sancionatorias, la jurisprudencia constitucional ha entendido que, en ciertas ocasiones, los particulares también pueden estar inmersos en relaciones de poder en las que pueden abusar de su posición y de las facultades que ese poder les confiere. Por ejemplo, en las relaciones de trabajo, al interior de los establecimientos educativos, o en diferentes asociaciones con o sin ánimo de lucro. Relaciones en las que los particulares suelen, a través de reglamentos u otras formas de normatividad, arrogarse una facultad sancionatoria o disciplinaria “como una forma de mantener un principio de orden al interior de

¹¹⁹ Corte Constitucional, Sentencia T-470 de 1999.

¹²⁰ Corte Constitucional, sentencias T-534 de 2023 y T-769 de 2005.

sus organizaciones”¹²¹. Por ello, esta Corporación ha señalado que el marco de protección del derecho al debido proceso es mucho más amplio, “excede la conducta de los agentes estatales y puede impactar el comportamiento de los particulares”¹²².

126. En ese sentido, la Sentencia T-769 de 2005 explicó que el derecho fundamental al debido proceso tiene dos dimensiones, una objetiva, otra subjetiva y una finalidad:

La primera dimensión encarna los presupuestos sociales del ejercicio democrático en contra de la tiranía, consolidados en el ejercicio discursivo en todos los niveles y ámbitos del poder. La segunda prescribe el conjunto de requisitos necesarios para que cada individuo pueda ejercer la democracia, es decir, para que pueda participar del discurso. En conclusión, el derecho al debido proceso constituye un pilar o instrumento fundamental para la consolidación de la democracia, el cual tiene como guía u objetivo principal la garantía de los derechos fundamentales y la promoción de un *orden político, económico y social justo*.

Nada obsta dentro del marco Constitucional para que los parámetros de protección y garantía del debido proceso se apliquen a las relaciones entre los particulares. Por el contrario, su aplicación y exigencia estricta se ajustan al deber atribuido a todos los colombianos en los incisos primero y segundo y el numeral 1 del artículo 95 de la Constitución. De acuerdo a lo anterior, se puede entender al debido proceso como un derecho fundamental indirecto o sea, *como mecanismo para la protección de otros derechos fundamentales en el Estado democrático*. Sobre este asunto en la Sentencia T-470 de 1999 se consideró:

¹²¹ Corte Constitucional, Sentencia T-265 de 2025. Cit., T-329 de 2021 y C-593 de 2014.

¹²² Corte Constitucional, Sentencia T-534 de 2023.

“No podría entenderse cómo semejante garantía, reconocida al ser humano frente a quien juzga o evalúa su conducta, pudiera ser exigible únicamente al Estado. También los particulares, cuando se hallen en posibilidad de aplicar sanciones o castigos, están obligados por la Constitución a observar las reglas del debido proceso, y es un derecho fundamental de la persona procesada la de que, en su integridad, los fundamentos y postulados que a esa garantía corresponden le sean aplicados. Por eso, ante las vulneraciones o amenazas para el ejercicio de ese derecho fundamental, cabe la acción de tutela”.

En la medida en que la Ley defina las formas que deben acompañar las actuaciones que deben regir las relaciones particulares o que delegue determinadas competencias a los ciudadanos para que sean satisfechas en los vínculos privados, sobre todo en aquellos en donde existe algún tipo de subordinación o indefensión, es posible aplicar las subreglas propias del debido proceso como pautas de un trato idóneo, es decir, acordes al numeral 1 del artículo 95 de la Carta. En efecto, teniendo en cuenta que en el ámbito particular se concreta habitualmente el ejercicio de los derechos fundamentales y que el debido proceso constituye medio garantista para la efectividad de aquellos, es apropiado decir que también constituye un medio para evitar su abuso. (Énfasis en el original)¹²³.

127. Reforzando esta idea, este Tribunal, en la Sentencia C-593 de 2014, estableció que el derecho al debido proceso se aplica en “todos los campos donde se haga uso de la facultad disciplinaria, entiéndase ésta como la prerrogativa de un sujeto para imponer sanciones o castigos, [en estos casos]

¹²³ Corte Constitucional, Sentencia T-769 de 2005.

deben ser observados los requisitos o formalidades mínimas que integran el debido proceso”.

128. En la Sentencia T-534 de 2023 esta Corporación explicó que las diferentes garantías del derecho al debido proceso predicables del ejercicio de la facultad disciplinaria descrita en el párrafo anterior son plenamente aplicables a las relaciones entre usuarios y plataformas digitales. Especialmente en las que éstas últimas tengan **“la posibilidad de aplicar medidas negativas como consecuencia de la comisión de una conducta que se considera indeseable**. En otras palabras, cualquier tipo de relación particular que otorgue potestades normativas a una de las partes de dicho vínculo debe estar mediada por las garantías propias del debido proceso”¹²⁴.

129. Además, señaló que:

Por regla general la conexión a las plataformas de tecnología supone la aceptación de términos y condiciones de uso de la respectiva aplicación. Pese a que tales términos y condiciones varían dependiendo del rol que desempeñe cada usuario: productor/comercializador, consumidor final o repartidor, a menudo tales reglas prescriben pautas de comportamiento para los usuarios y proscriben, además, la realización de determinadas actuaciones, al paso que contemplan en este último evento la imposición de consecuencias negativas, como es el caso de la revocatoria de la autorización para el uso de la plataforma¹²⁵.

130. Asimismo, que la aplicación de estas consecuencias negativas suele tener un especial impacto en las personas que se vinculan a las aplicaciones como repartidoras por al menos dos razones: (i) porque “se trata de personas

¹²⁴ Corte Constitucional, Sentencia T-534 de 2023.

¹²⁵ *Ibidem*.

cuyo *modus vivendi* por regla general depende del desempeño del citado oficio”¹²⁶ y que también, por regla general, se encuentran en unas condiciones socioeconómicas precarias ya que “los estudios dan cuenta de que más de la mitad devenga menos de 1 salario mínimo en el desarrollo de la actividad, y que alrededor del 43% recibe entre 1 y 2 salarios mínimos [...] viven en inmuebles ubicados entre los estratos 2 y 3, al paso que el 80% de ellos tiene entre sus egresos mensuales el pago de un canon de arrendamiento”¹²⁷. (ii) Porque, por regla general, la imposición de esas consecuencias negativas implica la exclusión del usuario de la plataforma lo que suele afectar entonces sus intereses materiales y se experimenta como una auténtica consecuencia negativa (sancionatoria).

131. Visto lo anterior, la Corte concluyó que:

[C]uando las plataformas de tecnología de reparto pretenden excluir a uno de sus usuarios repartidores por la comisión de una conducta contraria a las reglas de uso de la aplicación, la empresa ejerce un poder normativo y está en la obligación constitucional de respetar el derecho fundamental al debido proceso de quien puede verse afectado por el ejercicio de tal potestad.

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

¹²⁶ *Ib.*

¹²⁷ *Ib.*

que así proceda, expongan con suficiencia las razones para la imposición de la consecuencia negativa que corresponda, por ejemplo: la cancelación o bloqueo de la cuenta¹²⁸.

III. CASO CONCRETO Y SOLUCIÓN AL PROBLEMA JURÍDICO

132. Con base en las anteriores consideraciones, corresponde ahora a esta Sala establecer si las sociedades accionadas vulneraron los derechos fundamentales de petición y al debido proceso del accionante.

1. Sobre la vulneración del derecho de petición del accionante

133. En primer lugar, en el expediente se encuentra demostrado¹²⁹ que, el 4 de julio de 2024, el accionante envió una petición a los correos legal@pibox.app y sopORTE@picap.app a través de la cual narró los hechos relacionados con la desactivación de su cuenta de Picap Rent como conductor y su inconformidad con la decisión de excluirlo de la plataforma. Adicionalmente, solicitó:

1. Se habilite de manera inmediata mi cuenta en mi rol de PICAP CONDUCTOR; que dicha habilitación sea total, es decir; se me permita no solo el ingreso a la misma, sino que además se me habilite la gestión y aceptación de órdenes para seguir prestando mis servicios.
2. Se me garantice mi derecho al debido proceso en la imposición de la sanción de bloqueo de forma permanente para que pueda ser oído y se me permita defenderme de los presuntos

¹²⁸ *Ib.*

¹²⁹ Expediente digital, archivo "01. ESCRITO DE TUTELA.pdf", p. 26.

incumplimientos infringidos en el ejercicio de mi rol como PICAP CONDUCTOR.

3. En caso de no habilitarse mi cuenta y no se me permita el acceso a la plataforma para la gestión de órdenes, me permito solicitar lo siguiente:
 - Se aporte copia clara y legible del material probatorio que sustente efectivamente la decisión unilateral del bloqueo de mi cuenta.
 - 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.
4. 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 decisión¹³⁰.

134. En el expediente también está acreditado que legal@pibox.app es el correo electrónico de notificaciones de la empresa Digital Platforms Colombia S.A.S., porque así aparece en el certificado de existencia y representación legal que esa compañía¹³¹ y porque así lo hizo saber en el acápite de notificaciones de su respuesta frente a la acción de tutela¹³².

135. Ahora bien, como se vio en las consideraciones de esta providencia, el derecho de petición procede ante sociedades de carácter privado cuando se ejerce con el propósito de reclamar el respeto o restablecimiento de otros derechos fundamentales. Asimismo, procede en contra de los particulares (sea

¹³⁰ Expediente digital, archivo "01. ESCRITO DE TUTELA.pdf", p. 14.

¹³¹ Expediente digital, archivo "05. RESPUESTA DIGITAL PLATFORMS COLOMBIA S.A.S.pdf", p. 5.

¹³² Expediente digital, archivo "05. RESPUESTA DIGITAL PLATFORMS COLOMBIA S.A.S.pdf", p. 4.

personas naturales o jurídicas) que presten un servicio público o frente a los cuales el peticionario se encuentre en una situación de subordinación o indefensión. En todos estos supuestos los particulares están en la obligación de responder las peticiones que ante ellos se eleven y su respuesta debe ser oportuna, clara, precisa, de fondo, congruente con lo solicitado y efectivamente comunicada al peticionario.

136. En el caso que nos ocupa, como se desprende de las solicitudes que enlistó el accionante en su petición, el propósito de esta era hacer valer sus derechos al debido proceso y al mínimo vital porque el ejercicio de sus labores como usuario conductor era la única fuente de ingresos con que contaba para sufragar sus necesidades básicas y las de su núcleo familiar.

137. Asimismo, como se explicó en el análisis de la legitimación en la causa por pasiva, era razonable que el accionante dirigiera su petición al correo de Digital Platforms Colombia S.A.S., debido a la situación confusa sobre la relación de esta empresa con Picap Rent.

138. En ese sentido, Digital Platforms Colombia S.A.S., estaba obligada a responder la petición del accionante de manera oportuna, clara, precisa, de fondo y congruente con lo solicitado. Cosa que no hizo sino hasta el 24 de agosto de 2024, luego de que, por medio del fallo de primera instancia del 21 de agosto de 2024, el Juzgado 16 Civil Municipal de Ejecución de Sentencias de Bogotá le ordenara entregar una respuesta. Dicha respuesta, además, no cumplió con las características antes señaladas porque no fue clara ni congruente con lo solicitado por el accionante, es decir, se trató de una respuesta evasiva, como se explica a continuación.

139. La respuesta de Digital Platforms Colombia S.A.S., frente a la petición del accionante fue la siguiente:

Dando alcance a la solicitud de la referencia, y en atención a la orden impartida por el Juzgado Dieciséis Civil Municipal de Ejecución de Sentencias de Bogotá D.C., nos permitimos dar respuesta en los siguientes términos:

Le informamos que para poder ser Usuario Prestador dentro de la Aplicación Móvil Pibox® debe cumplir con los requisitos establecidos en el apartado 12 de los Términos y Condiciones Generales de Uso.

Sumado a lo anterior, de conformidad con lo estipulado en el artículo 25 de la Ley 769 de 2002 que señala: “*Las licencias de conducción, expedidas en otro país, que se encuentren vigentes y que sean utilizadas por turistas o personas en tránsito en el territorio nacional, **serán válidas y admitidas para conducir en Colombia durante la permanencia autorizada a su titular, conforme a las disposiciones internacionales sobre la materia.***” (subrayado y negrita propia), luego entonces, en relación con los migrantes venezolanos, la licencia de su país de origen sólo será válida por el término de los 6 meses, si se encuentra en condición migratoria regular en Colombia, es decir, si cuenta con el Permiso de Protección Temporal (PPT) o pasaporte, por lo tanto, en su caso no sería aceptable la licencia de conducción venezolana ya que usted cuenta con un PPT vigente hasta el 30 de mayo de 2031, según consta en los documentos anexos a la petición presentada.

Es importante aclararle que Digital Platforms Colombia S.A.S., es una sociedad comercial, de naturaleza privada, por ende, las relaciones entre esta y los usuarios de Pibox se rigen enteramente por el derecho privado, especialmente por el derecho comercial, razón por la cual los Términos y Condiciones Generales de Uso,

los cuales se basan en los principios y normas de contratación privada, establecen claramente los derechos y obligaciones de los usuarios, por lo que lo invitamos a leerlos en detalle antes de hacer uso de la aplicación móvil Pibox.

140. Como se evidencia, dicha información no tiene que ver con las solicitudes elevadas por el accionante en su petición, no se refiere a la situación de bloqueo de su cuenta de Picap Rent, los motivos concretos que llevaron al bloqueo y tampoco sobre la garantía de su derecho al debido proceso. En suma, la respuesta no resolvió sus inquietudes ni de forma ni de fondo.

141. Ahora bien, en el escrito de impugnación del fallo de primera instancia, Digital Platforms Colombia S.A.S., sostuvo que: (i) se había presentado una carencia actual de objeto por hecho superado en relación con la vulneración al derecho de petición del accionante debido a la respuesta del 24 de agosto de 2024, y (ii) no estaba obligada a remitir la petición al competente como quiera que no es una autoridad pública sino una persona jurídica privada. Por lo que no le son aplicables las disposiciones que el artículo 21 de la Ley 1437 de 2011 consagra al respecto. Además, durante el trámite de revisión, Digital Platforms Colombia S.A.S., ha afirmado rotundamente no tener ni haber tenido relación alguna con Picap Rent o Portales de Contacto LATAM S.A., y que “el accionante confunde intencionalmente la marca o empresa o plataforma PICAP o PICAP RENT (no sabemos a ciencia cierta de qué se trata) con Digital Platforms Colombia S.A.S., y con la marca (signo distintivo) Pibox”¹³³.

142. En relación con lo anterior, la Sala debe precisar dos cosas: (i) como se explicó en los párrafos 108 y 109 *supra*, en este caso no se presentó una carencia actual de objeto por hecho superado porque la respuesta de Digital Platforms Colombia S.A.S., no fue voluntaria, sino que se dio en

¹³³ Expediente digital, archivo “05. RESPUESTA DIGITAL PLATFORMS COLOMBIA S.A.S.pdf”, p. 4.

cumplimiento a una orden judicial. Además, dicha respuesta no fue clara, precisa, ni congruente; (ii) si dicha empresa consideró que no era competente para atender la petición del accionante, lo procedente era emitir una respuesta frente a su petición informando dicha situación y especificando de manera clara y precisa las razones de orden fáctico y jurídico que llevan a la sociedad a esa conclusión. Lo mismo aplica respecto de la supuesta inexistencia de su relación con Picap o Portales de Contacto LATAM S.A.

143. En ese sentido, la empresa Digital Platforms Colombia S.A.S., vulneró el derecho fundamental de petición del accionante. Por lo tanto, la Sala confirmará la decisión de segunda instancia en lo que tiene que ver con conceder el amparo del derecho de petición del accionante y ordenar a esa empresa que, en el término de cuarenta y ocho (48) horas contadas a partir de la notificación de esta providencia, suministre al accionante una respuesta clara, precisa, de fondo y coherente con lo solicitado en la petición del 4 de julio de 2024. Para lo anterior, deberá tener en cuenta todas las consideraciones expuestas en esta providencia.

144. En segundo lugar, no está demostrado que el correo sopORTE@picap.app, al que el accionante envió su petición, sea el correo de notificaciones de Portales de Contacto LATAM S.A. De hecho, los Términos y Condiciones Generales de Uso para Picap Rent que se encuentran disponibles para consulta del público en la página web de esa plataforma¹³⁴ indican que “[e]l Usuario, a su vez podrá cursar notificaciones a La Empresa [Portales de Contacto LATAM S.A.] a través del correo electrónico sac@picap.co”.

145. En ese orden de ideas, al no haber radicado su petición en el correo reconocido y dispuesto por la sociedad Portales de Contacto LATAM S.A.,

¹³⁴ Disponibles en el enlace <https://picap.app/wp-content/uploads/2024/04/Terminos-y-Condiciones-Generales-para-Picap-Rent-09-de-abril-de-2024.pdf>.

para la recepción de notificaciones y no existiendo certeza sobre el propietario del correo sosporte@picap.app, esta Sala no puede concluir que dicha sociedad hubiera recibido la petición enviada a ese correo y, por lo tanto, estuviera obligada a responder.

146. Sin embargo, antes de enviar su petición formal al correo sosporte@picap.app, el accionante intentó obtener información concreta sobre el bloqueo de su cuenta a través de la opción *Chat Central* de la aplicación Picap Rent, como se observa a continuación:



147. Respecto a la opción *Chat Central* de la aplicación Picap Rent, los Términos y Condiciones de Uso establecen en su cláusula 27 lo siguiente:

27. Peticiones, Quejas o Reclamos – PQR

En caso de Peticiones, Quejas o Reclamos – PQR relacionados con los servicios comercializados en la Aplicación Móvil y/o Sitio Web, La Empresa pone a disposición de los Usuarios el Chat Central que se encuentra en el menú de la Aplicación Móvil.

148. De acuerdo con lo anterior, la accionada Portales de Contacto LATAM S.A., tenía el deber legal de responder a la petición que el accionante elevó a través del *Chat Central* de una manera clara, precisa, de fondo y congruente con lo solicitado. No obstante, lo que se observa es que la respuesta de la accionada fue meramente formal y se limitó a comunicarle al accionante la decisión de expulsar definitivamente su cuenta de la aplicación por el presunto incumplimiento de las políticas internas. Sin indicarle cuáles fueron esas políticas concretas que presuntamente infringió.

149. Al respecto, conviene recordar que desde la Sentencia T-021 de 1998, esta Corporación ha sostenido que:

Para tener derecho a la pronta contestación, no es requisito indispensable que se invoque expresamente el derecho de petición, ni que se mencione el artículo 23 de la Carta Política, ni tampoco que se enumeren las normas del Código Contencioso Administrativo que desarrollan las reglas aplicables. Basta que del escrito correspondiente -o del acta de la exposición verbal, en su caso- pueda extraerse que el deseo de la persona es el de formular una petición, en interés general o particular, para que al asunto se le deba dar el trámite propicio a la satisfacción del indicado derecho fundamental [...]¹³⁵.

150. En consecuencia, la Sala encuentra que Portales de Contacto LATAM S.A., también vulneró el derecho de petición del accionante y, en ese sentido,

¹³⁵ Corte Constitucional, Sentencia T-021 de 1998

confirmará la decisión de los jueces de ambas instancias en relación con la sociedad Portales de Contacto LATAM S.A.

151. En consecuencia, la Sala también confirmará la decisión de los jueces de ambas instancias en relación con la sociedad Portales de Contacto LATAM S.A.

2. La sociedad Portales de Contacto LATAM S.A. vulneró el derecho al debido proceso del accionante.

152. Como quedó establecido en las consideraciones de esta providencia (párrafos 119 a 126 *supra*), el derecho al debido proceso debe garantizarse también en las relaciones entre particulares en las que una de las partes ejerza facultades para sancionar o imponer consecuencias negativas a la otra. En ese sentido, las plataformas digitales que se arroguen esta facultad tienen la obligación de observar las siguientes garantías cuando quiera que pretendan ejercerla frente a sus usuarios:

- (i) Respetar el principio de legalidad: la imposición de una consecuencia negativa debe estar previamente definida en un reglamento (v.gr. términos y condiciones de uso de la aplicación) de público conocimiento y de fácil acceso para el usuario concernido.
- (ii) Ofrecer al usuario la posibilidad de conocer la falta cometida, aportar pruebas y ejercer los derechos de defensa y contradicción.
- (iii) Garantizar el cumplimiento del principio de imparcialidad.
- (iv) En el caso en que así proceda, exponer con suficiencia las razones para la imposición de la consecuencia negativa que corresponda, por ejemplo: la cancelación o bloqueo de la cuenta¹³⁶.

¹³⁶ Corte Constitucional, Sentencia T-534 de 2023.

153. Ahora bien, en el caso concreto de la aplicación Picap Rent, los términos y condiciones de uso de esa plataforma establecen lo siguiente:

[...]

2.Sujeción a los Términos y Condiciones:

El registro, acceso y uso de la Aplicación Móvil y/o Sitio Web, propiedad de PORTALES DE CONTACTO LATAM, S.A. (en adelante, "La Empresa"), se regirá por los presentes Términos y Condiciones Generales de Uso y los Términos y Condiciones particulares de Uso dispuestos por La Empresa, sus filiales o subsidiarias, para la Aplicación Móvil. El registro exitoso en la Aplicación Móvil y/o Sitio Web le atribuye a la persona la condición de Usuario e implica la aceptación expresa, plena y sin reserva de todas las disposiciones contenidas en los términos y condiciones que se encuentren vigentes en el momento mismo en que el Usuario acceda y use la Aplicación Móvil y/o Sitio Web. Los presentes Términos y Condiciones Generales de Uso sustituyen expresamente los contratos o acuerdos celebrados previamente con cualquier Usuario.

[...]

5.Principio de autonomía de la voluntad de las partes

Con la aceptación de los presentes Términos y Condiciones Generales de Uso y en virtud del principio de la autonomía de la voluntad, el Usuario está celebrando legalmente un contrato vinculante con La Empresa y, por ende, este es ley para las Partes, por tal razón, no puede ser invalidado sino por consentimiento mutuo o causas legales.

[...]

9. Faltas

El Usuario que cometa cualquiera de las faltas leves y/o graves que se establecen a continuación será objeto de las sanciones que se señalen para cada tipo de falta.

9.1. Faltas leves

9.1.1. Cobrar dos o más veces el mismo servicio a través de diferentes medios de pago.

9.1.2. Realizar cobros adicionales a los acordados con el Usuario Consumidor a través de la Aplicación Móvil.

9.1.3. No realizar el servicio, después de haber aceptado hacerlo a través de la Aplicación Móvil, por causas atribuibles al Usuario Prestador como falta de gasolina y navegación.

9.1.4. Modificar la ubicación donde se finaliza el servicio para obtener una mayor retribución (Fake GPS1).

9.1.5. No realizar la devolución del vehículo a la empresa arrendataria cuando el Usuario Consumidor solicite servicio de alquiler del vehículo sin conductor.

9.1.6. Cobrar el valor del servicio en Tarjeta de Crédito o Pica\$h y no realizarlo.

9.1.7. No prestar el servicio por no aceptar el método de pago (Tarjeta de Crédito, Pica\$h, efectivo).

9.1.8. Prestar el servicio con un vehículo diferente al que tiene registrado en la Aplicación Móvil.

9.1.9. Hablar por celular sin manos libres mientras presta el servicio.

9.1.10. No portar los documentos actualizados del vehículo. (Tarjeta de propiedad, Licencia de conducción, Seguro

obligatorio de accidentes de tránsito Soat y Certificado de revisión técnico mecánica).

9.1.11. Preguntar el lugar de destino y negarse a prestar el servicio.

9.1.12. No manejar un vocabulario adecuado con el agente de servicio al cliente.

9.1.13. No devolver al Usuario Consumidor el dinero que sobre de lo que haya pagado por el valor final del servicio, cuando el medio de pago sea en efectivo.

9.1.14. Solicitar al usuario consumidor cancelar el servicio para no prestarlo.

9.1.15. No pagar el valor del servicio al Usuario Prestador.

9.1.16. Cancelar los servicios en la Aplicación Móvil para evitar pagar la comisión.

9.1.17. Solicitar al Usuario Consumidor cancelar el servicio y si realizarlo, para generar Bonificación por cancelación del servicio.

9.1.18. Cancelar servicios de forma reiterada.

9.1.19. Cancelar el servicio con el usuario a bordo para cobrar una tarifa más cara.

9.1.20. Finalizar el servicio para pagar la comisión sobre la tarifa mínima.

9.1.21. No cumplir con los protocolos de bioseguridad.

9.1.22. No finalizar el servicio en la Aplicación Móvil cuando se encuentre en el lugar de destino del Usuario Consumidor.

9.1.23. Negarse a prestar el SOAT al Usuario Consumidor en caso de accidente.

9.1.24. No cumplir con las normas básicas de seguridad establecidas en la Resolución 23385 de 2020 del Ministerio de

Transporte que reglamenta el uso del casco protector para los conductores y acompañantes, y las normas que lo modifiquen, aclaren o sustituyan.

9.2. Faltas Graves

9.2.1. Utilizar información personal de los usuarios para crear cualquier tipo de grupo (Facebook -WhatsApp) sin o con autorización.

9.2.2. Registrar cualquier documento en la Aplicación Móvil que no corresponda con ese usuario.

9.2.3. Prestar sus documentos para activar otra cuenta.

9.2.4. Crear una cuenta nueva cuando se haya cancelado anteriormente la cuenta de ese Usuario.

9.2.5. Realizar recargas de saldo, compras, o cualquier transacción a través de Tarjetas de Crédito que hayan sido hurtadas a terceros.

9.2.6. Registrar en la Aplicación Móvil documentos o suministrar datos que se encuentren alterados o falsificados.

9.2.7. Prestar o alquilar su cuenta personal a otra persona o utilizar simultáneamente la cuenta de otro Usuario Prestador.

9.2.8. Disociar y agrupar personas en redes sociales en contra de la Aplicación Móvil.

9.2.9. Realizar fraude con recargas en Pica\$h.

9.2.10. Conducir en estado de embriaguez, o bajo el efecto de drogas.

9.2.11. Estar siendo investigado en un proceso penal vigente.

9.2.12. Hurtar las pertenencias y/o objetos de propiedad de los Usuarios.

9.2.13. Tener antecedentes penales.

9.2.14. Utilizar la cuenta para propósitos ilegales, fraudulentos, deshonestos.

9.2.15. Comercializar o vender saldos disponibles en Pica\$h entre los Usuarios de la Aplicación Móvil.

9.2.16. Hostigar o molestar a los usuarios con un comportamiento vulgar u obsceno.

9.2.17. Amenazar o atentar en contra de la vida de los Usuarios.

9.2.18. Prestar el servicio, o solicitar el servicio portando armas de fuego, armas blancas o cualquier elemento que pueda atentar en contra de la vida de los Usuarios.

9.2.19. Incumplir cualquiera de los deberes establecidos en los presentes Términos y Condiciones Generales de Uso y en los Términos y Condiciones particulares de Uso dispuestos por La Empresa, sus filiales o subsidiarias, para la Aplicación Móvil.

9.2.20. Incurrir en cualquiera de las prohibiciones establecidas en los presentes Términos y Condiciones Generales de Uso.

10. Sanciones

En el evento que un Usuario incumpla con cualquiera de los deberes y/o incurra en alguna falta leve o grave establecidas en los presentes Términos y Condiciones, La Empresa se reserva el derecho de suspender temporalmente o cancelar definitivamente la cuenta de un Usuario. En cualquier caso y antes de imponer una sanción definitiva, La Empresa le garantizará a los Usuarios el derecho al debido proceso con el fin de que puedan ejercer su respectiva defensa, presentando pruebas y contravirtiendo las que haya en su contra.

10.1. Suspensión

La suspensión es una sanción que consiste en bloquear temporalmente el acceso a la cuenta de un Usuario por un determinado periodo de tiempo, el cual puede ir desde un (1) día hasta quince (15) días calendario. Mientras la cuenta del Usuario se encuentre suspendida, este no podrá prestar ni contratar servicios directa ni indirectamente.

10.2. Cancelación

La cancelación es una sanción que consiste en bloquear definitivamente el acceso a la cuenta de un Usuario, por ende, el Usuario será expulsado de la Aplicación Móvil y no podrá volver a registrarse en esta.

[...]

Requisitos para ser Usuario Prestador

El acceso y uso de la Aplicación Móvil será concedido a los Usuarios Prestadores que cumplan con los siguientes requisitos:

12.1. Ser mayor de 18 años.

12.2. Tener licencia de conducción vigente y acorde a la categoría del vehículo que va a conducir.

12.3. Tener SOAT vigente.

12.4. Tener tarjeta de propiedad del vehículo.

En todo caso, La Empresa se reserva el derecho de establecer en cualquier momento y sin previo aviso requisitos adicionales para el registro en la Aplicación Móvil¹³⁷.

¹³⁷ Picap, "Términos y Condiciones Generales de Uso para Piacp Rent", 9 de abril de 2024, <https://picap.app/wp-content/uploads/2024/04/Terminos-y-Condiciones-Generales-para-Picap-Rent-09-de->

154. Como se ve, al registrarse en la aplicación de Picap Rent y hacer uso de esta, el usuario suscribe un contrato con Portales de Contacto LATAM S.A., por medio del cual acepta los términos y condiciones de uso y se adhiere a ellos. En virtud del mismo, el usuario también acepta la facultad sancionadora que se arroga Portales de Contacto LATAM S.A., para suspender o cancelar su acceso a la plataforma en caso de que aquel incurra en alguna de las conductas proscritas por esta. Por lo tanto, es claro que Portales de Contacto LATAM S.A., debe garantizar el debido proceso de los usuarios a la hora de imponer esas sanciones.

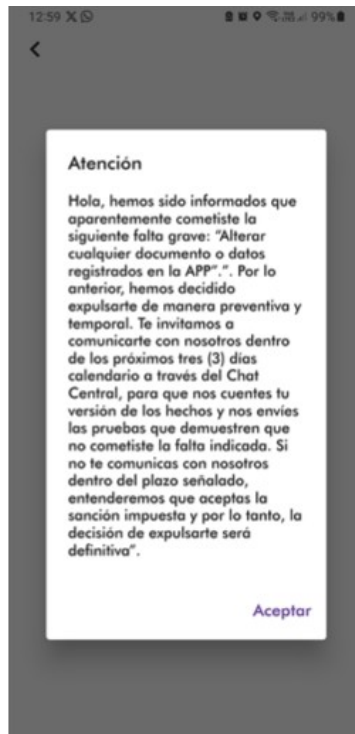
155. En consecuencia, a la Sala le corresponde determinar si, al momento de imponer la sanción al accionante sobre el bloqueo y posterior cancelación de su cuenta, Portales de Contacto LATAM S.A., vulneró o no su derecho al debido proceso. Para ello verificará si observó las garantías a las que se hizo referencia en el párrafo 147 *supra*:

- (i) Respetar el principio de legalidad: la imposición de una consecuencia negativa debe estar previamente definida en un reglamento (v.gr. términos y condiciones de uso de la aplicación) de público conocimiento y de fácil acceso para el usuario concernido:

En el expediente se encuentra probado que cuando el accionante ingresó a su cuenta de la aplicación y la encontró bloqueada se le permitió ver el siguiente mensaje¹³⁸:

[abril-de-2024.pdf](#).

¹³⁸ Expediente digital, archivo "01. ESCRITO DE TUTELA.pdf", p. 21.



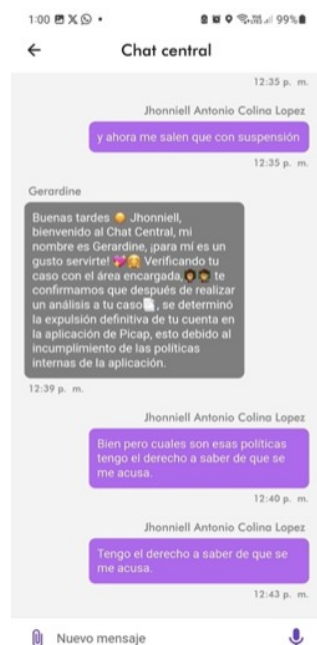
Sin embargo, al verificar el listado de faltas graves establecidas en los términos y condiciones de la aplicación, no existe ninguna que se encuentre tipificada en los términos a los que se refiere el mensaje. Aunque se podría pensar que las faltas contenidas en los numerales 9.2.2. y 9.2.6 de los términos y condiciones tienen similitud con la falta a la que se refiere el mensaje, lo cierto es que al accionante se lo acusó de alterar los documentos registrados en la aplicación, no de subir documentos que no correspondían a su usuario o documentos alterados o falsificados. Y, en todo caso, el problema con su usuario parecía estar asociado a la vigencia de su licencia de conducción, lo que no implica que ese documento fuera falso, correspondiera a otro usuario o estuviera alterado.

Por lo tanto, la Sala encuentra que Portales de Contacto LATAM S.A., vulneró esta garantía.

- (ii) Ofrecer al usuario la posibilidad de conocer la falta cometida, aportar pruebas y ejercer los derechos de defensa y contradicción.

La Sala encuentra que la accionada vulneró esta garantía porque a la fecha el accionante desconoce los motivos concretos por los que se lo sancionó con el bloqueo y posterior cancelación de su cuenta. Si bien la plataforma le informó que el motivo de la sanción fue el de presuntamente haber incurrido en la falta grave de “alterar cualquier documento o datos registrados en la APP”, no le informó cuales fueron esos documentos o datos que presuntamente alteró, tampoco le ofreció la oportunidad de conocer las pruebas que obraban en su contra, de aportar pruebas o de ejercer su derecho a la defensa y contradicción.

En efecto, el accionante adjuntó, como prueba en la acción de tutela, una captura de pantalla en la que se registra que la única interacción que pudo establecer con la plataforma a través de la opción de *Chat Central*, donde se limitaron a informarle lo siguiente:



No existe prueba en el expediente de que el accionante haya tenido otras oportunidades para hacer valer su derecho a la defensa frente a la plataforma y, como la accionada Portales de Contacto LATAM S.A., guardó silencio durante todo el trámite de instancias y en sede de revisión, la Sala dará aplicación al artículo 20 del Decreto 2591 de 1991 y tendrá por ciertos los hechos narrados por el accionante en lo que tiene que ver con esta accionada. Es decir, se tendrá por cierto que al accionante se le suspendió su cuenta de la aplicación Picap Rent sin previo aviso y que, si bien la plataforma le informó que había suspendido y luego cancelado su cuenta por presuntamente haber infringido las *políticas internas*, no se le explicó en qué hechos concretos consistió esa infracción. De esa manera, tampoco se le permitió defenderse de esas acusaciones.

- (iii) Garantizar el cumplimiento del principio de imparcialidad, es decir, exponer con suficiencia las razones para la imposición de la consecuencia negativa que corresponda.

La Sala encuentra que la accionada tampoco cumplió con esta garantía porque, se reitera, a la fecha, el accionante desconoce los motivos concretos que motivaron la sanción.

156. Por lo anterior, la Sala concluye que Portales de Contacto LATAM S.A., vulneró el derecho al debido proceso del accionante al imponerle las sanciones de bloqueo y posterior cancelación de su cuenta. Sin embargo, como se explicó en párrafos 109 y 110 de esta providencia, en relación con la vulneración de este derecho, se presentó una carencia actual de objeto por daño consumado.

157. Por lo tanto, la Sala revocará los fallos de primera y segunda instancia que declararon improcedente la acción de tutela en relación con este derecho y, en su lugar declarará la carencia actual de objeto por daño consumado.

158. Además, la Sala ordenará a Portales de Contacto LATAM S.A., que, a través de su plataforma, ajuste los trámites y procedimientos que puedan conllevar la imposición de alguna sanción a sus usuarios. Lo anterior, con el propósito de que: (i) brinde explicaciones oportunas y detalladas sobre la conducta que se reprocha al usuario y que justificaría la imposición de una sanción; (ii) implemente mecanismos claros y accesibles que permitan recurrir las decisiones adoptadas; y (iii) supervise y controle las decisiones automatizadas de los algoritmos empleados en dichos procesos (si es que los utiliza), con el fin de evitar decisiones arbitrarias. Todo esto, de manera que observe plenamente las garantías del debido proceso en los procedimientos de sanciones que adelante en contra de sus usuarios de cualquier categoría.

159. Ahora bien, la vulneración de los derechos al debido proceso y de petición del accionante, pudo haber implicado también la vulneración de su derecho al mínimo vital. Esto, porque el accionante manifestó en el escrito de tutela que su trabajo a través de la aplicación Picap Rent constituía su única fuente de ingresos, que con ello solventaba sus necesidades básicas y las de su familia, y que su dedicación a este era de tiempo completo. Esto, además, concuerda con lo dicho en la Sentencia T-534 de 2023, respecto de la especial afectación que suelen tener las personas que trabajan a través de este tipo de plataformas. Al respecto, vale la pena recordar, la Sentencia explicó que, por regla general:

[S]e trata de personas cuyo *modus vivendi* por regla general depende del desempeño del citado oficio. Según las cifras arrojadas por un estudio reciente de la OIT, en Colombia aproximadamente el 75% de los usuarios/repartidores participan de este esquema de negocio o bien porque no tienen otro empleo,

o bien porque resulta un oficio económicamente mejor retribuido¹³⁹. Adicionalmente, los estudios en cita demuestran que más del 80% se dedican exclusivamente a este oficio. Por contraste, menos del 10% de quienes se desempeñan como repartidores lo hace para complementar sus ingresos¹⁴⁰.

De manera análoga, por lo que refiere al perfil económico y sociodemográfico de quienes se desempeñan como repartidores, los estudios dan cuenta de que más de la mitad devenga menos de 1 salario mínimo en el desarrollo de la actividad, y que alrededor del 43% recibe entre 1 y 2 salarios mínimos¹⁴¹. A su turno, los estudios revelan que la mayoría de quienes se desempeñan como repartidores viven en inmuebles ubicados entre los estratos 2 y 3, al paso que el 80% de ellos tiene entre sus egresos mensuales el pago de un canon de arrendamiento¹⁴². [...] [Por ello], la imposición de una consecuencia como la exclusión de la plataforma puede suponer una gran afectación a su *modus vivendi*, ya que la mayoría de estas personas extraen sus ingresos corrientes del desempeño de esta actividad¹⁴³.

160. Por lo anterior, la Sala también prevendrá a Portales de Contacto LATAM S.A.S., para que, en los futuros trámites de imposición de sanciones a sus usuarios tengan en cuenta la especial afectación que estos pueden sufrir

¹³⁹ Organización Internacional del Trabajo (OIT). *El trabajo en las plataformas digitales de reparto en Colombia: análisis y recomendaciones de política*. Bogotá D.C.: OIT/ Oficina de la OIT para los Países Andinos, 2021, p. 102.

¹⁴⁰ *Ibidem* p. 104.

¹⁴¹ *Ibidem*, p. 99.

¹⁴² Organización Internacional del Trabajo (OIT). *El trabajo en las plataformas digitales de reparto en Colombia: análisis y recomendaciones de política*. Bogotá D.C.: OIT/ Oficina de la OIT para los Países Andinos, 2021. Cfr. Superintendencia de Industria y Comercio. Resolución número 12996 del 16 de marzo de 2023 (Radicación No. 19-198723), p. 19.

¹⁴³ Corte constitucional, Sentencia T-534 de 2023.

como consecuencia de la sanción como un criterio para estudiar la proporcionalidad y razonabilidad de la misma.

3. Sobre las dificultades para la notificación física de la sociedad Portales de Contacto LATAM S.A., la falta de claridad sobre la existencia de una relación entre Pibox, Picap Rent y Digital Platforms Colombia S.A.S., y los deberes de inspección vigilancia y control de las autoridades

161. Como se relató en los antecedentes de esta providencia, en este proceso de tutela operaron serias dificultades para la establecer contacto con la sociedad Portales de Contacto LATAM S.A. Al respecto, es necesario recordar que esta es una sociedad comercial con domicilio en Panamá y que la Corte Constitucional realizó grandes esfuerzos por notificarla de forma física en su domicilio con el afán de conseguir que se hiciera partícipe del proceso e hiciera valer su versión de los hechos y sus argumentos. Lo anterior, teniendo en cuenta que, aunque fue efectivamente notificada de la existencia de esta acción de tutela a través de su correo electrónico de notificaciones sac@picap.co, no se pudo obtener de su parte más que una respuesta formal por medio de la cual afirmaba haber recibido el auto admisorio de la acción de tutela del 17 de marzo de 2025.

162. Además, existe muy poca información sobre su operación en Colombia. Muestra de ello es que: (i) la Superintendencia de Industria y Comercio informó a esta Corporación (párrafo 26 *supra*) que, consultado el Registro Único Empresarial y Social (RUES) con el fin de verificar el nombre del representante legal de esa sociedad, no se encontró registro alguno; (ii) la Superintendencia de Sociedades informó (párrafo 27 *supra*) que, verificado el Sistema de Información General de Sociedades (SIGS), tampoco se encontró información relacionada con dicha sociedad; y (iii) la Superintendencia de Transporte informó (párrafo 39 *supra*) que, revisado el Sistema Nacional de Supervisión al Transporte (VIGÍA), tampoco se encontró registro alguno

relacionado con la aludida accionada. Lo anterior implica una evidente obstaculización para la protección de los derechos fundamentales de sus usuarios que, incluso, afectó la labor de esta Corte. Por ello la Sala considera necesario realizar algunas consideraciones al respecto.

163. De conformidad con el artículo 469 del Código de Comercio¹⁴⁴, “[s]on extranjeras las sociedades constituidas conforme a la ley de otro país y con domicilio principal en el exterior”. Además, el artículo 471 del mismo código establece que, para que una sociedad extranjera pueda emprender negocios permanentes en Colombia, debe establecer una sucursal con domicilio en el territorio nacional¹⁴⁵. Ahora bien, como quedó establecido en el párrafo 24 *supra*, Portales de Contacto LATAM S.A., es sociedad extranjera toda vez que, según su propio dicho, es una sociedad comercial legalmente constituida bajo las leyes panameñas y con domicilio en la Ciudad de Panamá. Sin embargo, al no existir ningún registro en las bases de datos consultadas por los entes de inspección, vigilancia y control¹⁴⁶, no es claro si esta sociedad cuenta con una sucursal en Colombia, como lo exige la ley.

164. Por medio de la Sentencia C-1147 de 2001, esta Corte se pronunció sobre el alcance del ordenamiento constitucional frente a las actividades económicas en Internet. Al respecto, explicó que:

Los avances de la humanidad en los campos científico y tecnológico siempre han planteado retos al derecho. El desarrollo de nuevas técnicas de producción y el desenvolvimiento de

¹⁴⁴ Presidencia de la República. Decreto 410 de 1971 “Por medio del cual se expide el Código de Comercio”.

¹⁴⁵ Según el artículo 263 del mismo código “[s]on sucursales los establecimientos de comercio abiertos por una sociedad, dentro o fuera de su domicilio, para el desarrollo de los negocios sociales o de parte de ellos, administrados por mandatarios con facultades para representar a la sociedad”.

¹⁴⁶ De acuerdo con el artículo 470 del Código de Comercio “[t]odas las sucursales de sociedades extranjeras que desarrollen actividades permanentes en Colombia estarán sometidas a la vigilancia del Estado, que se ejercerá por la Superintendencia Bancaria [ahora Superintendencia Financiera] o de Sociedades, según su objeto social”.

complejas formas de comunicación, por citar tan sólo dos ejemplos, tienen efectos directos en la estructura política y económica de la sociedad, que, de acuerdo con su grado de incidencia en el tráfico jurídico, en la distribución de bienes y servicios escasos y en el ejercicio de los derechos fundamentales de las personas, demandan diferentes respuestas del ordenamiento jurídico.

[...] Sin duda, la existencia de una nueva red mundial de comunicaciones y de vías de circulación de información accesibles fácil y directamente al ciudadano para múltiples propósitos, entre ellos, la prestación de servicios y el ejercicio de actividades de naturaleza financiera o comercial a escala global no es una realidad jurídicamente inocua.

En este nuevo escenario tecnológico, en pleno desarrollo, los mandatos expresados en la Carta Política cobran un significado sustancial que demanda del juez constitucional la protección de los derechos reconocidos a todas las personas, pues se trata de garantías que también resultan aplicables en ese ámbito. En Internet, entonces, puede haber una realidad virtual pero ello no significa que los derechos, en dicho contexto, también lo sean. Por el contrario, no son virtuales: se trata de garantías expresas por cuyo goce efectivo en el llamado “cibespacio” también debe velar el juez constitucional.

[...] [E]sta Corporación no desconoce que debido a la rapidez con la que evoluciona la tecnología que se emplea en Internet, y al ingenio y creatividad de muchos de sus operadores, los preceptos jurídicos expedidos con el propósito de regular las actividades que se desarrollan por este medio de comunicación

pueden resultar inocuos para alcanzar algunas de las finalidades que persiguen.

165. Los planteamientos de esta Sentencia cobran especial vigencia en asuntos como el que nos ocupa, en los que Corte Constitucional se ve avocada a garantizar los derechos fundamentales de los particulares en el marco de las relaciones que estos establecen por medio de plataformas que operan a través de Internet y cuyo propietario es una empresa que ofrece sus servicios a nivel internacional.

166. Así, por ejemplo, en la Sentencia T-256 de 2025, esta Corte se enfrentó a un caso con estas características en el que encontró serias dificultades para realizar la notificación física de una de las empresas accionadas debido a que estaba domiciliada en el extranjero, similar a lo que ocurrió en este caso. En esa oportunidad, esta Corporación resaltó que las autoridades en Colombia “no pueden renunciar a garantizar la vigencia del orden constitucional y los derechos fundamentales de las personas”¹⁴⁷ bajo el pretexto de que se trata de una actividades, empresas o plataformas de una naturaleza *sui generis* que escapa de sus competencias. Por ello, le ordenó a la accionada establecer

[U]n canal de comunicación por correo electrónico que [...] facilite la notificación de los procesos judiciales que se adelanten en su contra en Colombia, en especial de las acciones de tutela, dada su naturaleza expedita y la necesidad de asegurar la comparecencia oportuna de las partes. Este canal de comunicación debe poder encontrarse en un lugar visible, como puede ser dentro de su página web¹⁴⁸.

¹⁴⁷ Corte Constitucional, Sentencia T-256 de 2025.

¹⁴⁸ *Ibidem*.

167. De forma similar, en esta oportunidad la Sala ordenará a Portales de Contacto LATAM S.A., en el término de un (1) mes, contado a partir de la notificación de esta providencia establecer un canal de correo electrónico específico, accesible y visible para la notificación de procesos judiciales de acciones de tutela en su contra que se originen en Colombia.

168. En relación con lo anterior, otro de los asuntos que obstaculizó la labor de la Corte Constitucional en la protección de los derechos fundamentales del accionante en este caso fue la falta de claridad sobre la relación entre Pibox, Digital Platforms Colombia S.A.S., y Picap Rent.

169. A pesar de que Digital Platforms Colombia S.A.S., ha negado en reiteradas ocasiones en este proceso de tutela la existencia de una relación entre Pibox (marca de su propiedad) y Picap Rent, como se dijo en el párrafo 86 *supra*, la Sala cuenta con serios indicios que indican lo contrario. Entre ellos, la Sala resalta que la cuenta de Picap Rent del accionante fue reestablecida luego de que este informara a Digital Platforms Colombia S.A.S., sobre la obtención de su licencia de conducción colombiana y que esta empresa le informara que su cuenta se encontraba habilitada.

170. En virtud de lo anterior, la Sala concluye que Digital Platforms Colombia S.A.S., pudo haber tenido injerencia en la vulneración del derecho al debido proceso del accionante.

171. Así, ante la trascendencia jurídica de los hechos ventilados en este proceso de tutela, la Sala ordenará a la Presidencia de la República que, en ejercicio de sus competencias constitucionales y legales, lidere y adelante las actividades que sean necesarias, tales como realizar mesas de trabajo, establecer comisiones intersectoriales o dictar instrucciones precisas de reparto de competencias entre los ministerios de Transporte, del Trabajo, de las TIC y a las superintendencias de Industria y Comercio, de Sociedades y de

Transporte para que, de manera coordinada y en virtud del principio de colaboración armónica entre las autoridades, estas entidades adelanten las actividades de inspección, vigilancia y control que correspondan sobre la actividad de las empresas Portales de Contacto LATAM S.A., y Digital Platforms Colombia S.A.S., y lleven a cabo las investigaciones destinadas a verificar la legalidad de su actividad económica en Colombia. En especial en lo que tiene que ver con la oferta de servicios de transporte, ya sea de personas o de objetos, y la imposición de sanciones a sus usuarios.

172. Lo anterior, teniendo en cuenta las siguientes competencias¹⁴⁹:

173. En primer lugar, de acuerdo con los numerales 17 y 24 del artículo 189 de la Constitución Política, al presidente de la República le corresponde “[d]istribuir los negocios según su naturaleza, entre Ministerios, Departamentos Administrativos y Establecimientos Públicos”, así como

¹⁴⁹ Al respecto, resulta pertinente recordar que en reiterada jurisprudencia esta Corporación ha establecido que no es necesario vincular al proceso de tutela, ni al de revisión de los fallos pronunciados en sede de amparo constitucional, a las autoridades de orden nacional, regional y/o local que dentro de su deber legal y constitucional tienen la obligación de cumplir lo que se disponga en el marco de dichos trámites. Así, por ejemplo, en el Auto 1087 de 2022 sostuvo que: “las Salas de Revisión de la Corte Constitucional y los jueces de tutela no están imposibilitadas para impartir órdenes a autoridades públicas no vinculadas a un proceso, cuando sin comprometer su responsabilidad en la amenaza o violación de derechos fundamentales, se limita en la resolución del fallo a declarar las obligaciones ya previstas en el ordenamiento legal o reglamentario. Así, no es necesario vincular al proceso de tutela y tampoco al de revisión a las autoridades del orden nacional, regional y/o local “que dentro de su deber legal y constitucional tienen la obligación de cumplir con lo que se disponga en el marco de dichos trámites. De forma que, no es de recibo que esas autoridades aleguen el desconocimiento del debido proceso por indebida integración del contradictorio, dado que su vinculación deviene innecesaria en el entendido que de su deber legal y constitucional emerge el carácter vinculante que les ha sido impuesto para cumplir precisamente con lo que se les ordene en virtud de dicho deber.

De manera que, las Salas de Revisión de la Corte Constitucional y los jueces de tutela pueden proferir órdenes para que autoridades públicas no vinculadas ejerzan facultades jurídicas que le son propias, inclusive si su ejercicio tiene algún tipo de efectos sobre los individuos que no participaron en el trámite. De conformidad con el Auto 294 de 2016 las Salas de Revisión de la Corte Constitucional y los jueces de tutela pueden disponer que entidades públicas no demandadas o vinculadas al proceso de tutela adelanten actuaciones “en coordinación” con entidades o autoridades sí integradas al proceso, o con organismos oficiales a cargo de la satisfacción de un derecho fundamental”. Sobre este asunto véanse también los autos 294 de 2016, 217 de 2018, 546 de 2018, así como las sentencias T-1030 de 2006, SU-111 de 2020; SU-217 de 2019; SU-123 de 2018, T-469 de 2020 y SU-466 de 2025 de esta Corporación.

“[e]jercer, de acuerdo con la ley, la inspección, vigilancia y control sobre las personas que realicen actividades financiera, bursátil, aseguradora y cualquier otra relacionada con el manejo, aprovechamiento o inversión de recursos captados del público. Así mismo, sobre las entidades cooperativas y las sociedades mercantiles”. En este sentido, las funciones de inspección, vigilancia y control que ejercen las entidades como las superintendencias son delegadas del presidente de la República.

174. Asimismo, según el artículo 208 de la Constitución Política, los ministros dirigen la actividad administrativa en su sector “bajo la dirección del presidente de la República”.

175. A su vez, el artículo 41 de la Ley 489 de 1998¹⁵⁰ establece que al presidente de la República le corresponde la “orientación, control y evaluación general de las actividades de los organismos y entidades administrativas”, para lo cual puede, por ejemplo, establecer comisiones intersectoriales (artículo 45) y convocar el Consejo de Ministros (artículo 47).

176. Además, la intervención de la Presidencia de la República es necesaria en este asunto teniendo en cuenta que, al ser requeridas en este caso, las superintendencias de Sociedades, de Transporte, de Industria y Comercio, y los ministerios de Transporte y de las TIC no demostraron llevar a cabo una actividad efectiva, conjunta y coordinada para ejercer sus competencias concurrentes sobre la inspección y vigilancia de la actividad comercial que desarrollan las empresas accionadas en este caso.

177. En segundo lugar, el artículo 28 de la Ley 2466 de 2025, establece:

¹⁵⁰ Por medio de la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones.

Sistema de registro de inscripción de empresas de plataformas digitales de reparto. Toda empresa de plataformas digitales de reparto tendrá que realizar su inscripción ante el Ministerio del Trabajo, con el objeto de informar trimestralmente el número de trabajadores y trabajadoras activos en la plataforma digital de reparto respectiva en la modalidad dependiente y subordinada o independiente y autónoma.

Parágrafo. El Ministerio de Tecnologías de la Información y las Telecomunicaciones apoyará y creará las herramientas técnicas y especializadas que requiera el Ministerio del Trabajo para el desarrollo del sistema de registro de inscripción. Esta coordinación interadministrativa deberá ser reglamentada dentro de los doce (12) meses siguientes a la entrada en vigencia de la presente Ley.

178. Asimismo, de conformidad con lo establecido en el artículo 1 del Decreto 87 de 2011, le corresponde al Ministerio de Transporte, como objetivo primordial, la formulación y adopción de las políticas, planes, programas, proyectos y regulación económica en materia de transporte, tránsito e infraestructura de los modos de transporte carretero. Asimismo, el artículo 2 de la misma norma establece que corresponde a ese Ministerio cumplir con las siguientes funciones:

[...]

2.2. Formular las políticas del Gobierno Nacional en materia de transporte, tránsito y la infraestructura de los modos de su competencia.

[...]

2.7. Fijar y adoptar la política, planes y programas en materia de seguridad en los diferentes modos de transporte y de construcción y conservación de su infraestructura.

[...]

2.12. Coordinar, promover, vigilar y evaluar las políticas del Gobierno Nacional en materia de tránsito, transporte e infraestructura de los modos de su competencia.

[...]2.15. Orientar y coordinar conforme a lo establecido en el presente decreto y en las disposiciones vigentes, a las entidades adscritas y ejercer el control de tutela sobre las mismas¹⁵¹.

179. En tercer lugar, la Superintendencia de Sociedades es la autoridad nacional competente para ejercer la inspección, vigilancia y control de las sociedades comerciales no vigiladas por la Superintendencia financiera, lo que incluye a aquellas sociedades comerciales que desempeñan su actividad económica a través de medios tecnológicos. Esto de conformidad con los artículos 82 a 85 de la Ley 222 de 1995.

180. En cuarto lugar, la Superintendencia de Industria y Comercio, es la autoridad nacional de protección al consumidor, lo que incluye la protección de los derechos de los consumidores en relación con las transacciones e intercambios de bienes y servicios que se ofrecen a través de plataformas digitales. En el marco de lo anterior, de acuerdo con el numeral 37 del artículo 1 de la Decreto 4886 de 2011, le corresponde a esta superintendencia “velar por la observancia de las disposiciones sobre protección al consumidor respecto de los usuarios de servicios postales y del régimen de protección a usuarios de los servicios postales, dar trámite a las quejas o reclamaciones que se presenten y resolver los recursos de apelación o queja que se interpongan contra las decisiones adoptadas en primera instancia por los operadores de tales servicios”. Asimismo, el artículo 1 del Decreto 4886 de 2011 establece

¹⁵¹ Presidencia de la República, Decreto 87 de 2011, “Por medio del cual se modifica la estructura del Ministerio de Transporte y se determinan las funciones de sus dependencias”.

que la SIC ejerce funciones derivadas de la Ley 527 de 1999 “Por medio de la cual se define y reglamenta el acceso y uso de los mensajes de datos, del comercio electrónico y de las firmas digitales, y se establecen las entidades de certificación y se dictan otras disposiciones”, lo que la convierte en la entidad encargada de supervisar aspectos clave de las transacciones digitales y la información que allí se suministra.

181. Por último, de acuerdo artículo 4 del Decreto 2409 de 2018:

La Superintendencia de Transporte ejercerá las funciones de vigilancia, inspección, y control que le corresponden al Presidente de la República como suprema autoridad administrativa en materia de tránsito, transporte y su infraestructura de conformidad con la ley y la delegación establecida en este decreto. El objeto de la delegación en la Superintendencia de Transporte es:

1. Inspeccionar, vigilar y controlar la aplicación y el cumplimiento de las normas que rigen el sistema de tránsito y transporte.

[...]

182. Y, según el numeral 3º del artículo 5 de la misma norma, una de las funciones de esta superintendencia es “[v]igilar, inspeccionar y controlar el cumplimiento de las disposiciones que regulan la debida prestación del servicio público de transporte, puertos, concesiones e infraestructura, servicios conexos, y la protección de los usuarios del sector transporte, salvo norma especial en la materia”.

IV. DECISIÓN

En mérito de lo expuesto, la Sala Octava de Revisión de la Corte Constitucional, administrando justicia en nombre del pueblo y por mandato de la Constitución,

RESUELVE

PRIMERO: CONFIRMAR la sentencia dictada por el Juzgado Cuarto Civil del Circuito de Ejecución de Sentencias de Bogotá el 12 de mayo de 2025, en la cual confirmó la decisión de primera instancia del Juzgado 16 Civil Municipal de Ejecución de Sentencias de Bogotá, únicamente en lo que tiene ver con el amparo del derecho de petición del accionante.

SEGUNDO: REVOCAR la sentencia de segunda instancia dictada por el Juzgado Cuarto Civil del Circuito de Ejecución de Sentencias de Bogotá el 12 de mayo de 2025, en la cual confirmó la decisión de primera instancia del Juzgado 16 Civil Municipal de Ejecución de Sentencias de Bogotá en la que declaró improcedente el amparo del derecho fundamental al debido proceso del accionante. En su lugar, **declarar la carencia actual de objeto por daño consumado.**

TERCERO: en consecuencia, **ORDENAR** a Portales de Contacto LATAM S.A., que, a través de su plataforma, establezca de forma clara los trámites y procedimientos que puedan conllevar a la imposición de sanciones para los usuarios de la aplicación Picap Rent. Esto incluye tanto a quienes solicitan los servicios como a quienes los prestan. Lo anterior, con el propósito de que: (i) brinde explicaciones oportunas y detalladas sobre la conducta que se reprocha al usuario y que justificaría la imposición de una sanción; (ii) implemente mecanismos claros y accesibles que permitan recurrir las decisiones adoptadas; y (iii) supervise y controle las decisiones automatizadas de los algoritmos empleados en dichos procesos (si es que los utiliza), con el fin de

evitar decisiones arbitrarias. Todo esto, de manera que, en el futuro observe plenamente las garantías del debido proceso en los procedimientos de sanciones que adelante en contra de sus usuarios de cualquier categoría.

CUARTO: DECLARAR la carencia actual de objeto por **hecho superado** en relación con la presunta vulneración del derecho al mínimo vital del accionante.

QUINTO: ORDENAR a Portales de Contacto LATAM S.A., en el término de un (1) mes, contado a partir de la notificación de esta providencia establezca un canal de correo electrónico específico, accesible y visible para la notificación de procesos judiciales de acciones de tutela en su contra que se originen en Colombia.

SEXTO: ORDENAR a la Presidencia de la República que, en ejercicio de sus competencias constitucionales y legales, lidere y adelante las actividades que sean necesarias, tales como realizar mesas de trabajo, establecer comisiones intersectoriales o dictar instrucciones precisas de reparto de competencias entre los ministerios de Transporte, del Trabajo, de las TIC y a las superintendencias de Industria y Comercio, de Sociedades y de Transporte para que, de manera coordinada y en virtud del principio de colaboración armónica entre las autoridades, estas entidades adelantes las actividades de inspección, vigilancia y control que correspondan sobre la actividad de las empresas Portales de Contacto LATAM S.A., y Digital Platforms Colombia S.A.S., y lleven a cabo las investigaciones destinadas a verificar la legalidad de su actividad económica en Colombia. En especial en lo que tiene que ver con la oferta de servicios de transporte, ya sea de personas o de objetos, y la imposición de sanciones a sus usuarios.

SÉPTIMO: por Secretaría General, **LÍBRENSE** las comunicaciones que trata el artículo 36 del Decreto 2591 de 1991.

Notifíquese, comuníquese y cúmplase.

HECTOR ALFONSO CARVAJAL LONDOÑO

Magistrado

NATALIA ÁNGEL CABO

Magistrada

CARLOS CAMARGO ASSIS

Magistrado

ANDREA LILIANA ROMERO LOPEZ

Secretaria General