

TEMAS-SUBTEMAS

Sentencia T-240/26

DERECHO AL DEBIDO PROCESO EN ACTUACIONES PARTICULARES-Relaciones contractuales/DEBIDO PROCESO EN LAS RELACIONES ENTRE PARTICULARES-Alcance

(...) la jurisprudencia de la Corte Constitucional ha precisado que (i) el debido proceso vincula plenamente a las autoridades y, por extensión, también rige las relaciones entre particulares cuando una parte ejerce potestades con efecto materialmente sancionatorio; en esos eventos se imponen mínimos de legalidad previa, posibilidad real de defensa y contradicción, motivación suficiente e imparcialidad. Sin embargo, (ii) no toda decisión privada activa el andamiaje del artículo 29 de la Constitución política, pues las controversias estrictamente contractuales (en las que se discute sobre la interpretación, ejecución o terminación conforme a lo pactado, buena fe y prohibición del abuso del derecho) deben ser evaluadas por el juez natural del contrato a partir del régimen contractual aplicable. Por eso, (iii) el control del juez constitucional a través de la tutela cumple un papel excepcional, es decir, opera para contener arbitrariedades cuando faltan reglas previas, se cierra toda defensa o no hay motivación, o como amparo transitorio ante un perjuicio irremediable.

ACCION DE TUTELA CONTRA PARTICULARES-Improcedencia por existir otro medio de defensa judicial y no acreditar perjuicio irremediable

(...) Cuando existen serias dudas sobre la configuración de los supuestos para proteger un derecho o una dificultad probatoria que no puede ser superada en sede de revisión, el juez constitucional debe declarar la improcedencia del amparo.

ACCIÓN DE TUTELA-Requisitos de procedencia

ACCION DE TUTELA Y PRINCIPIO DE SUBSIDIARIEDAD-Requisito de procedibilidad

DERECHO AL TRABAJO-Fundamental

DERECHO AL TRABAJO-Protección en todas sus modalidades

DERECHO AL TRABAJO-Principios mínimos fundamentales

CONTRATO DE TRABAJO-Elementos esenciales

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

DEBIDO PROCESO EN ACTUACIONES ENTRE PARTICULARES-
Reiteración de jurisprudencia

AUTONOMIA DE LA VOLUNTAD PRIVADA-Límites

TERMINACION UNILATERAL DE CONTRATO DE TRABAJO CON JUSTA CAUSA POR EL EMPLEADOR FRENTE AL DESPIDO COMO SANCION DISCIPLINARIA-Diferencias

TERMINACION UNILATERAL DE CONTRATO DE TRABAJO CON JUSTA CAUSA POR EL EMPLEADOR-Jurisprudencia de la Corte Constitucional

REPÚBLICA DE COLOMBIA



CORTE CONSTITUCIONAL
-Sala Cuarta de Revisión-

SENTENCIA T-240 DE 2026

Referencia: expediente T-10.611.896

Asunto: acción de tutela interpuesta por el señor Gilber Ferrer Chacón en contra de Rappi S.A.S.

Tema: solicitud de reactivación de la cuenta “Soy Rappi” tras inhabilitación por presunto incumplimiento de términos y condiciones

Magistrado ponente: Vladimir Fernández Andrade

Bogotá D.C., seis (06) de agosto de dos mil veintiséis (2026)

La Sala Cuarta de Revisión de la Corte Constitucional, integrada por los magistrados Jorge Enrique Ibáñez Najar, Miguel Polo Rosero y Vladimir Fernández Andrade, quien la preside, en ejercicio de sus competencias constitucionales y legales ha proferido la siguiente

SENTENCIA

I. SÍNTESIS DE LA DECISIÓN

El accionante, Gilber Ferrer Chacón, solicitó el amparo de sus derechos fundamentales al debido proceso, al trabajo y al mínimo vital, presuntamente vulnerados por Rappi S.A.S., tras la inhabilitación de su cuenta “Soy Rappi” el 29 de mayo de 2024. Sostuvo que dicha decisión fue arbitraria, que no se le permitió ejercer defensa previa y que la mensajería, a través de la aplicación, era su única fuente de ingresos para sostener a sus tres hijos. En única instancia, el Juzgado 026 Penal Municipal con Funciones de Conocimiento de Medellín declaró improcedente la tutela, al considerar que no se acreditó una afectación al mínimo vital y que el asunto debía ventilarse ante la jurisdicción ordinaria por falta de subsidiariedad. El expediente fue seleccionado para revisión el 29 de noviembre de 2024.

La Sala de Revisión concluyó que la acción de tutela objeto de estudio es improcedente por no superar el requisito de subsidiariedad respecto de los derechos invocados. En primer lugar, señaló que no fue posible esclarecer por completo los hechos presentados, pues las versiones sobre lo realmente ocurrido discrepan significativamente y, en esa dirección, su definición exige un debate probatorio amplio propio del juez ordinario. En particular, la Sala advirtió que existe controversia sobre la trazabilidad de los pedidos, cobros e incentivos y, en general, sobre si la conducta atribuida al repartidor configuró o no un incumplimiento contractual, dicha discusión le impide al juez constitucional calificar con certeza la medida como sancionatoria o como

ejercicio contractual, y también impide verificar -sin un debate probatorio robusto- si la actuación de la plataforma desbordó los límites constitucionales aplicables a su actividad (en concreto, la buena fe y la prohibición del abuso del derecho, entre otros).

En segundo término, precisó que la irradiación del artículo 29 superior entre particulares no convierte toda disputa contractual en un asunto que deba resolver el juez de tutela; dicho control se activa de manera excepcional cuando, a partir de los elementos acreditados en el expediente, es posible concluir que la medida es evidentemente sancionatoria y que, por su arbitrariedad, suprimió mínimos de legalidad previa, posibilidad de defensa y motivación suficiente. No obstante, la Sala indicó que cuando está en discusión la naturaleza de la medida (sancionatoria o contractual), el juez constitucional no está habilitado para sustituir el debate propio de un proceso ordinario. Así mismo, la Sala señaló que el accionante no acreditó la configuración de un perjuicio irremediable que justificara la procedencia transitoria del amparo.

En virtud de lo anterior, la Sala confirmó la sentencia de única instancia proferida el 16 de septiembre de 2024, que declaró improcedente el amparo.

II. ANTECEDENTES

1. Hechos relevantes

1. El señor Gilber Ferrer Chacón indicó que se desempeñó como mensajero a través de la aplicación de la empresa Rappi S.A.S. (Rappi)¹.

2. Señaló que Rappi implementó las tiendas de ventas virtuales llamadas Rappi Turbo Carulla, ubicadas estratégicamente en varias ciudades del territorio nacional, con el fin de que en dicha modalidad se gestionaran entregas rápidas a los clientes, generalmente en un lapso de 10 minutos².

3. Relató que en las tiendas Rappi Turbo Carulla, la empresa vincula a mensajeros que usan la app “Soy Rappi”, para que sean estos quienes exclusivamente realicen “la prestación personal del servicio” y efectúen las entregas de las órdenes en un periodo inferior a 10 minutos, teniendo en

¹ Expediente digital T-10611896, archivo digital “003Demanda.pdf”. En adelante, se entenderá que los archivos a los que se haga referencia integran el expediente T-10611896, salvo que se indique lo contrario.

² Ibid.

cuenta que en dichos comercios no hay atención al cliente presencial, y solo se comercializan productos de manera digital.

4. Afirmó que para que un mensajero sea asignado a una tienda Turbo es necesario que haya sido calificado con unas valoraciones específicas en la aplicación; así, si cumple los requisitos, Rappi lo conecta con la tienda por medio del Botón Rayo.

5. Indicó que, en junio de 2023, fue vinculado por medio del Botón Rayo a la tienda Turbo sede La Mota, ubicada en la carrera 76 No. 26^a-18 de la ciudad de Medellín y que en dicho lugar realizaba una prestación personal del servicio de mensajería, con disponibilidad exclusiva, a pesar de que Rappi niegue cualquier relación entre las partes³.

6. Sostuvo que para desempeñar la labor de mensajería dicha empresa proporciona la plataforma “Soy Rappi”, en la que el mensajero gestiona las órdenes y, a cambio, obtiene una retribución dineraria. Por consiguiente, cuando se inhabilita la cuenta, el mensajero es retirado de la tienda Turbo y ya no puede seguir desempeñando su oficio.

7. Manifestó que, el 29 de mayo de 2024, Rappi inhabilitó su cuenta número 489583 sin respetar su derecho al debido proceso, ni los principios de defensa, contradicción, legalidad e imparcialidad.

8. Indicó que el oficio de mensajería a través de la aplicación Rappi constituye su única forma de ingresos con la que suple su mínimo vital y el de sus tres hijos menores de edad. Señaló que la decisión de Rappi de cerrar su cuenta resulta arbitraria, en especial, por no permitirle presentar descargos de manera previa a la sanción.

9. Finalmente, sostuvo que, en varias oportunidades, escribió a Rappi para solucionar la situación narrada, pero no obtuvo respuesta de fondo.

2. Trámite de la acción de tutela

³ El demandante hizo referencia a los términos y condiciones de acceso al botón rayo, los cuales, según el escrito de tutela, fueron fijados por Rappi y constan en el vínculo <https://promos.rappi.com/colombia/botonrayo>. En ellos, aduce que dicho botón estaba definido así: “Botón al interior de la Aplicación “Soy Rappi” que permite a los Repartidores Independientes recibir pedidos únicamente en una Tienda Turbo Específica”.

2.1. Presentación y admisión de la demanda de amparo

10. El día 03 de septiembre de 2024⁴, el señor Gilber Ferrer Chacón, a nombre propio, radicó demanda de tutela por los hechos recién referidos. En su escrito, formuló como pretensiones, que (i) se tutelaran sus derechos al debido proceso, al trabajo y al mínimo vital, y que en consecuencia (ii) se dejara sin efectos la sanción impuesta en su contra el 29 de mayo de 2024, toda vez que vulneró su derecho al debido proceso y (iii) se ordenara a Rappi habilitar su cuenta de “Soy Rappi”⁵.

11. El proceso correspondió por reparto al Juzgado 026 Penal Municipal con Funciones de Conocimiento de Medellín⁶, despacho judicial que, el 03 de septiembre de 2024, profirió el auto admisorio de la demanda⁷ y ordenó la vinculación de Migración Colombia, con el fin de integrar el contradictorio⁸.

2.2. Respuesta de la accionada

12. El 04 de septiembre de 2024⁹, Rappi dio respuesta a la acción de tutela. En su escrito, realizó varias aseveraciones tendientes a desvirtuar lo alegado por el demandante en lo relativo a una posible relación laboral con la empresa. Lo anterior en los siguientes términos:

- a. Rappi alegó que es una empresa de tecnología, que tiene como actividad principal la administración y operación de la plataforma de contacto Rappi, mediante la cual se conectan 3 tipos de usuarios: (i) los Aliados Comerciales, quienes exhiben, ofrecen y comercializan sus productos y/o servicios por medio de la Plataforma Rappi; (ii) los Usuarios/Consumidores, quienes adquieren los productos y/o servicios exhibidos, ofrecidos y comercializados por los Aliados Comerciales por medio de la Plataforma Rappi; y (iii) los Repartidores Independientes,

⁴ Archivo “001ActaReparto.pdf”.

⁵ Archivo “003Demanda.pdf”.

⁶ Archivo “001ActaReparto.pdf”.

⁷ Archivo “004AutoAdmite.pdf”.

⁸ En el auto admisorio, el juez de instancia dispuso la vinculación de Migración Colombia con el propósito de integrar el contradictorio. No obstante, del expediente no se advierte un fundamento explícito que explique la pertinencia de dicha vinculación con la controversia planteada, centrada en la suspensión de la cuenta del accionante en la aplicación “Soy Rappi” por parte de Rappi S.A.S., ni tampoco se atribuyó a esa entidad una acción u omisión concreta asociada a los hechos que dieron lugar a la solicitud de amparo. En ese sentido, su comparecencia no incide en la delimitación del debate constitucional ni en la determinación de la procedencia de esta acción de tutela.

⁹ Archivo “006RespuestaRappi.pdf”.

quienes a través de la Aplicación “Soy Rappi” visualizan y aceptan voluntariamente la gestión de los pedidos solicitados por los Usuarios/Consumidores por medio de la Plataforma Rappi

- b. Sostuvo que entre la empresa y el accionante no existe una relación laboral, pues este no realiza a su favor una prestación personal del servicio. Indicó que los Repartidores Independientes son personas naturales, que de manera libre y voluntaria se registran en la aplicación “Soy Rappi”, aceptan sus términos y condiciones, así como el tratamiento de datos personales. Bajo ese panorama, señaló que los Repartidores Independientes deciden la frecuencia y zonas en las que se conectan a la aplicación, con el fin de visualizar, y, si lo desean, gestionar los pedidos solicitados por los Usuarios/Consumidores a través de la plataforma.
- c. En el mismo sentido, alegó que no existía remuneración o salario pagado por Rappi a favor de los Repartidores Independientes, en la medida en que el Usuario/Consumidor es el beneficiario del servicio prestado por el Repartidor Independiente y no Rappi, quien efectúa el pago del valor del domicilio y la propina al Repartidor Independiente. Agregó que Rappi actúa como intermediario o agente de recaudo en el pago efectuado por el Usuario/Consumidor, sin que ello implique que pague por sus servicios a los Repartidores Independientes.
- d. Agregó que tampoco existe subordinación entre el Repartidor Independiente y Rappi, pues el mensajero decide libre y voluntariamente el tiempo y el lugar en el que se conecta a la aplicación, así como la aceptación de los pedidos, su medio de transporte, los elementos que utiliza para la gestión de la encomienda y no tiene exclusividad con la empresa. Así pues, indicó que no existió ninguna relación laboral entre la empresa y el accionante.
- e. En cuanto a los hechos que motivaron la suspensión permanente de la cuenta “Soy Rappi” del accionante, la empresa indicó que ello obedeció a que aquel incumplió los literales b) y d) del acápite de cancelación de los términos y condiciones de uso de la aplicación, toda vez que realizó actuaciones en detrimento de terceros y de la plataforma que afectan el patrimonio y la buena fe de los mismos. Lo anterior, por cuanto “entre el 15 y el 26 de mayo del 2024, el accionante tramitó diecisiete (17) pedidos con características similares, tales como (i) la dirección de

entrega del pedido se encontraba en promedio a 100 metros de la tienda Turbo en la que estaba conectado el accionante; (ii) los pedidos tenían un solo producto de bajo valor; (iii) los pedidos fueron pagados en efectivo; y (iv) los pedidos fueron tramitados durante la vigencia de un incentivo. Las características de estos pedidos permiten concluir que no corresponden a pedidos solicitados por usuarios de la Plataforma Rappi, sino que fueron tramitados con el fin de alcanzar los incentivos notificados por parte de Rappi”.

Finalmente, indicó que al accionante se le comunicó que no era posible habilitar su cuenta porque incumplió los términos y condiciones de la aplicación “Soy Rappi”. Lo anterior, luego de adelantar la investigación correspondiente por parte de la Defensoría al Repartidor (D.A.R).

13. Por las razones expuestas, la empresa accionada solicitó al juez de tutela que declarara la improcedencia del amparo, toda vez que no vulneró los derechos fundamentales del demandante.

2.3. Decisiones objeto de revisión

14. *Sentencia de única instancia.* El Juzgado 026 Penal Municipal con Funciones de Conocimiento de Medellín, el 16 de septiembre de 2024¹⁰, declaró improcedente el amparo solicitado por el señor Gilber Ferrer Chacón. Lo anterior, al considerar que (i) en el expediente no se evidencian elementos suficientes para determinar una afectación al mínimo vital; y (ii) la acción de tutela no cumple con el requisito de subsidiariedad, pues el debate debe adelantarse ante la jurisdicción ordinaria, y en la tutela no existen pruebas de que el actor haya acudido al juez natural para la resolución del asunto, ni que existan justificaciones válidas para no hacerlo.

2.4. Trámite de selección

15. A través de Auto del 29 de noviembre de 2024, la Sala de Selección de Tutelas Número Once de la Corte Constitucional escogió el expediente T-10.611.896 para revisión, en aplicación de los criterios de selección objetivos: “necesidad de pronunciarse sobre una determinada línea jurisprudencial y exigencia de aclarar el contenido y alcance de un derecho fundamental”, y por el criterio subjetivo “urgencia de proteger un derecho

¹⁰ Archivo “007FalloPrimeraInstancia.pdf”.

fundamental”. En la misma providencia, el caso fue asignado al despacho del magistrado sustanciador.

2.5. Actuaciones adelantadas en sede de revisión

2.5.1. Auto de pruebas del 07 de abril de 2025

16. En providencia del 07 de abril de 2025¹¹, el magistrado ponente profirió un auto de pruebas en el que solicitó al señor Gilber Ferrer Chacón y a la empresa Rappi S.A.S. que respondieran algunos interrogantes y proveyeran la documentación pertinente a fin de respaldar sus afirmaciones.

17. Mediante correo electrónico, el 14 de abril de 2025¹², el señor Gilber Ferrer Chacón allegó un oficio¹³ a través del cual se pronunció sobre los interrogantes formulados. Se resalta que el accionante no anexó documento alguno a su contestación. A continuación, se hará referencia a cada una de las preguntas realizadas, con su correspondiente respuesta:

a) ¿Actualmente qué oficio desempeña?, ¿dónde reside y cuál es su situación económica? ¿A la fecha, tiene personas a su cargo? Indique con claridad el promedio sus ingresos y gastos mensuales de su núcleo familiar.

El accionante manifestó no contar con un trabajo estable que le permitiera tener ingresos fijos, “como cuando prestaba mis servicios en la tienda turbo sede La Mota”. Indicó que laboraba ocasionalmente con cuentas prestadas de otras plataformas, y que sus ingresos no superaban el salario mínimo mensual legal vigente, siendo sus gastos y los de su familia alrededor de \$2.000.000 a \$2.500.000.

b) ¿Qué peticiones o reclamaciones elevó ante la empresa Rappi con relación a los hechos relatados en su demanda?

El accionante se limitó a indicar que (i) Rappi no se contactó con él para que ejerciera su derecho a la defensa, (ii) el actor prestó sus servicios para la empresa bajo continuada subordinación, y (iii) que “escaló” el caso mediante el soporte de la app “Soy Rappi”, pero solo se le indicó que el bloqueo obedecía al incumplimiento de los términos y condiciones.

¹¹ Archivo “Auto_de_pruebas_y_suspension_T-10.611.896”.

¹² Archivo “Correo[14-Apr-25-5-27-54]”.

¹³ Archivo “6 Respuesta Auto Gilber Ferrer”.

c) ¿Qué conducta le atribuyó la empresa Rappi S.A.S. para fundamentar su decisión de cancelar el acceso a la aplicación “Soy Rappi”?

El accionante manifestó que a los mensajeros vinculados a Rappi no se les tiene prohibido hacer uso de la aplicación para realizar pedidos como a cualquier otro cliente. Relató que en ocasiones debía trabajar más de 10 horas, y cumplir con el reparto de los pedidos en poco tiempo.

Posteriormente manifestó que, conforme con la respuesta a la acción de tutela, Rappi S.A.S le atribuye que tramitó diecisiete (17) pedidos con características similares, tales como (i) la dirección de entrega del pedido se encontraba en promedio a 100 metros de la tienda Turbo en la que se encontraba conectado; (ii) los pedidos tenían un solo producto de bajo valor; (iii) los pedidos fueron pagados en efectivo; y (iv) los pedidos fueron tramitados durante la vigencia de un incentivo. Al respecto, indicó que dichas afirmaciones son ciertas, pues la dinámica de la modalidad Rappi Turbo es realizar entregas en un rango de distancia corto desde de la tienda hacia la dirección del cliente. Dichas órdenes son constantes, no solo durante la vigencia de un incentivo sino durante toda la jornada [u] horario asignado dentro de la tienda.

d) ¿Adelanta o ha adelantado alguna otra actuación judicial en contra de Rappi S.A.S.? De ser así, informe los pormenores de dichas actuaciones.

El actor manifestó no haber adelantado ninguna actuación judicial en contra de Rappi por la falta de recursos económicos para tal efecto.

e) ¿Con posterioridad al bloqueo, inhabilitación o cancelación de su cuenta de la app “Soy Rappi”, se le ha permitido usar dicha cuenta, o crear una nueva en la aplicación?

El accionante indicó que no se le permitió usar la misma cuenta en la aplicación “Soy Rappi”, ni crear otra.

f) ¿Se le informó de la existencia de una investigación por hechos relacionados a los que pone de conocimiento con su tutela, adelantada por la Defensoría al Repartidor? De ser así, precise en qué fecha y de qué manera fue informado de dicha investigación; si tuvo conocimiento de ésta mientras se efectuaba, si pudo participar de ella, aportar pruebas,

recurrir sus resultados; y aclarar las demás circunstancias que considere relevantes.

El actor indicó que antes de la inhabilitación de su cuenta, y de su “despido”, la empresa no le informó que estaba realizando una investigación en su contra por gestionar pedidos de poco valor a cortas distancias, “a pesar de que este tipo de pedidos los puede realizar cualquier cliente y en cualquier hora, no necesariamente a la hora de un incentivo”.

18. El 14 de abril de 2025, la empresa Rappi S.A.S., a través de su representante legal Matías Laks, allegó su contestación¹⁴. A continuación, se presentan las preguntas formuladas, seguidas de su respectiva respuesta:

a) ¿La empresa Rappi está facultada para revocar la autorización en la utilización de la plataforma tecnológica? ¿En caso de ser afirmativo, esa facultad es conocida por el accionante?

Rappi señaló que es la operadora y administradora de la plataforma Rappi y la aplicación “Soy Rappi”, en Colombia. Asimismo, que a través de aquellas se conectan 3 tipos de usuarios, a saber: (i) Aliados Comerciales, que exhiben y comercializan productos o servicios; (ii) Usuarios/Consumidores, que adquieren los productos o servicios antes mencionados, y (iii) los Repartidores Independientes, quienes son personas naturales, que libre y voluntariamente se registran en la aplicación “Soy Rappi”, aceptando los términos y condiciones de uso de la aplicación, y son los encargados de gestionar las órdenes o pedidos de los Usuarios/Consumidores.

Se indicó igualmente que, al aceptar la gestión de una orden a través de la plataforma, se configura un contrato de mandato entre el Usuario/Consumidor, como mandante, y el Repartidor Independiente, como mandatario.

También señaló que en los términos y condiciones se establecen las condiciones de uso de la aplicación “Soy Rappi”, así como las causales de revocación de la autorización de uso, que conllevan a la suspensión temporal o permanente de las cuentas de los Repartidores Independientes.

Rappi sostuvo que tal medida es indispensable y fundamental para proteger a todos los que participan del ecosistema habilitado por Rappi de los posibles

¹⁴ Archivo “Legal - Pronunciamiento Corte del 9 de abril - V - 11.04.2025.docx”.

usos indebidos de la plataforma y la aplicación, que pueden generar algún tipo de perjuicio para estos y que contravengan los Términos y Condiciones de la plataforma y/o aplicación. Indicó que la suspensión es una medida que aplica a todos los usuarios del ecosistema habilitado por Rappi, que busca garantizar el adecuado funcionamiento del ecosistema Rappi, en beneficio de la totalidad de los usuarios que forman parte de este.

Recalcó que los términos y condiciones de uso de la Aplicación “Soy Rappi” establecen que Rappi tiene la facultad de revocar el uso de la Aplicación “Soy Rappi” a los usuarios que incumplan con los criterios establecidos en los términos y condiciones de esta. Así, los términos y condiciones son conocidos y aceptados previamente por los usuarios cada vez que van a acceder a la Aplicación “Soy Rappi”.

b) ¿Los Rappitenderos tienen la posibilidad de controvertir las decisiones de la compañía por ejemplo enviando pruebas que desvirtúen los hechos que dieron lugar a la decisión de cancelar el acceso a la aplicación SoyRappi?

La empresa señaló que, a través del Centro de Ayuda, al interior de la aplicación “Soy Rappi”, los usuarios pueden comunicarse con el área de soporte de Rappi, para controvertir las decisiones tomadas por la empresa. Sostuvo que, a través de ese canal, los usuarios de la aplicación “Soy Rappi” pueden enviar las pruebas que consideren oportunas y pertinentes para su situación particular.

Adicionalmente, indicó que los Repartidores Independientes cuentan con la Defensoría al Repartidor (“DAR”), que es una instancia a la cual pueden acceder los Repartidores Independientes para manifestar los inconvenientes e inconformidades que tengan haciendo uso de la Aplicación “Soy Rappi”, para así poder buscar soluciones y mejorar su experiencia con la misma.

Finalmente, aclaró que los Repartidores Independientes pueden realizar solicitudes respetuosas al correo notificacionesrappi@rappi.com, las cuales son contestadas por Rappi en un término máximo de quince (15) días hábiles.

Respecto al caso concreto, la empresa manifestó que este correo es conocido por el accionante ya que él mismo lo aportó en la tutela interpuesta en la parte denominada “Dirección y Notificaciones”.

Concluyó que el accionante se limitó a solicitar la razón de la suspensión de su cuenta, sin aportar una sola prueba que desvirtuara los hechos que dieron lugar a la suspensión de su cuenta en la Aplicación “Soy Rappi”.

c) ¿Qué conductas le fueron atribuidas al accionante para fundamentar su decisión de cancelar el acceso a la aplicación SoyRappi?

Rappi sostuvo que “la cuenta del accionante fue suspendida permanentemente el 29 de mayo del 2024, ya que se identificó que incumplió el literal b) y d) del acápite denominado ‘Cancelación del acceso a la Aplicación Soy Rappi’, al realizar actuaciones en detrimento de terceros y de la Plataforma Rappi que afectan el patrimonio y la buena fe de estos. Lo anterior, puesto que entre el 15 y el 26 de mayo del 2024, el accionante tramitó diecisiete (17) órdenes con características similares, tales como (i) la dirección de entrega de la orden se encontraba en promedio a 100 metros de la tienda Turbo en la que se encontraba conectado el accionante; (ii) las órdenes tenían un solo producto de bajo valor; (iii) las órdenes fueron pagadas en efectivo; y (iv) las órdenes fueron tramitadas durante la vigencia de un incentivo. Las características de estas órdenes permiten concluir que no corresponden a órdenes solicitadas por Usuarios/Consumidores de la Plataforma Rappi, sino que fueron tramitados con el fin de alcanzar los incentivos notificados por parte de Rappi.”

Aunado a lo anterior, presentó una tabla en la que relacionó los productos de cada orden, el total pagado por el Usuario/Consumidor, la distancia recorrida por el accionante en cada orden, y la ganancia base total generada por el accionante.

Producto comprado	Total pagado	Distancia recorrida en kilómetros	Total Ganancia Base
Cheetos Pasabocas de Maíz Horneados Maxi	\$ 5.200	0,01	\$ 3.400
Higo Experiencia Colombiana Turbo	\$ 4.000	0,06	\$ 5.200
Agua Potable Tratada sin Gas Carulla	\$ 1.850	0,01	\$ 5.200
Cheetos Pasabocas de Maíz	\$ 5.200	0,01	\$ 3.400

Horneados Maxi			
Higo Experiencia Colombiana Turbo	\$ 4.000	0,06	\$ 5.200
Agua Potable Tratada sin Gas Carulla	\$ 3.850	0,01	\$ 3.400
Speed Max Bebida Energizante Frutos Rojos	\$ 2.850	0,01	\$ 3.400
Agua Potable Tratada sin Gas Carulla	\$ 1.100	0,01	\$ 3.400
Pan Harina de Maíz Blanco Precocida	\$ 4.550	0,01	\$ 3.400
Crem Helado Helado Artesanal Tres Leches	\$ 3.850	0,03	\$ 5.200
Speed Max Bebida Energizante	\$ 2.850	0,01	\$ 4.600
Pan Harina de Maíz Blanco Precocida	\$ 7.100	0,01	\$ 3.400
Cheetos Pasabocas de Maíz Horneados Maxi	\$ 2.750	0,01	\$ 3.400
Cheetos Pasabocas de Maíz Horneados Maxi	\$ 8.600	0,03	\$ 3.400
Jet Chocolate Relleno con Sabor a Fresas con Crema			
Lomo de Atún en Agua Carulla	\$ 5.750	0,01	\$ 3.400
Agua Potable Tratada sin Gas Carulla	\$ 1.850	0,07	\$ 3.400
Lomo de Atún en Agua Carulla	\$ 5.450	0,01	\$ 5.200
Pan Harina de Maíz Blanco Precocida	\$ 4.450	0,01	\$ 3.400
Agua Potable Tratada sin Gas Carulla	\$ 2.750	0,01	\$ 3.400
TOTAL	\$ 78.000	0,41km	\$ 66.200

(Transcripción de la tabla presentada por Rappi S.A.S.)

Sostuvo que el actor realizó las anteriores entregas para acceder a los incentivos que se mostraban en la app “Soy Rappi”, y como resultado de dicha conducta, efectivamente obtuvo una ganancia de \$513.000.

Además, indicó que todas las órdenes consistieron únicamente en productos de bajo valor, con un total de compras por \$78.000, mientras que el accionante obtuvo el incentivo en la cuantía antes señalada. “lo que indica que su principal finalidad habría sido la obtención fraudulenta de dichos incentivos, en contravía de los principios de buena fe y uso legítimo de la plataforma”.

d) ¿Teniendo en cuenta que, en su respuesta al escrito de tutela, sostuvo que el accionante “(...) incumplió el literal b) y d) del acápite denominado “Cancelación del acceso a la Aplicación Soy Rappi”, al realizar actuaciones en detrimento de terceros y de la Plataforma Rappi que afectan el patrimonio y la buena fe de los mismos”, sírvase indicar y describir:

(i) Las acciones o conductas desplegadas por el accionante que dieron lugar al incumplimiento de los literales b) y d) del acápite denominado “Cancelación del acceso a la Aplicación Soy Rappi”

Rappi reiteró su respuesta al literal c) del auto de pruebas.

(ii) Si Rappi SAS se vio de alguna manera afectada por tales conductas

La empresa sostuvo que las actuaciones desplegadas por el accionante, antes mencionadas, afectaron el patrimonio de Rappi, pues el comportamiento del actor constituyó una actuación de mala fe, que no tenía por objeto gestionar órdenes legítimas por parte de los Usuarios/Consumidores, sino cumplir con los requisitos mínimos para acceder a la ganancia derivada del incentivo, la cual fue efectivamente pagada por la empresa al Repartidor.

(iii) Si algún tercero se vio afectado por las actuaciones del accionante.

Rappi aclaró que la empresa fue la persona directamente afectada por el comportamiento desplegado por el accionante, y recalcó que aquel incurrió en mala fe, y obtuvo el pago del incentivo.

(iv) El nivel de gravedad de la conducta tanto del accionante como de las posibles afectaciones de Rappi o de algún tercero.

La empresa sostuvo que la actuación del aquí accionante implicó un detrimento para la empresa, al hacer mal uso de estrategias sin atender a su finalidad legítima con la intención deliberada de obtener un beneficio económico indebido.

Reiteró que se vio afectada en su patrimonio, en una cuantía de quinientos trece mil pesos (\$513.000) en virtud de los incentivos pagados a favor del accionante, sin que se hayan gestionado órdenes a favor de Usuarios/Consumidores reales.

(v) Los términos en que se encuentran identificadas las conductas del accionante en el acápite denominado “Cancelación del acceso a la Aplicación Soy Rappi”

Señaló que en el Anexo No. 1 de los Términos y Condiciones de uso de la Aplicación “Soy Rappi”, en el acápite denominado “Cancelación del Acceso a la Aplicación Soy Rappi” se encuentran los literales b) y d) que establecen que el Repartidor Independiente no podrá acceder a su cuenta por las siguientes causas: “b) por realizar acciones delictivas o cualquier otra que contravenga las normas y buenas costumbres en detrimento de la plataforma y/o aprovechándose de ésta o en detrimento de cualquier otro tercero que resulte afectado por cualquier tipo de conducta por parte del Mandatario; (...) d) por afectar el patrimonio y la buena fe de Rappi y/o de terceros”

(vi) Allegar el acápite denominado “Cancelación del acceso a la Aplicación Soy Rappi”

La empresa allegó el documento, junto con el resto de los términos y condiciones de uso de la aplicación Soy Rappi, como consta en el archivo “Anexo No. 1 (2).pdf”.

e) Teniendo en cuenta que, en su respuesta al escrito de tutela, manifestó que “las características de estos pedidos permiten concluir que no corresponden a pedidos solicitados por usuarios de la Plataforma Rappi, sino que fueron tramitados con el fin de alcanzar los incentivos notificados por Rappi”; sírvase precisar lo siguiente:

(i) ¿Cuáles eran los incentivos notificados por Rappi?

Durante el mes de mayo del 2024 Rappi notificó al accionante un total de dieciséis (16) incentivos, a los cuales se inscribió el 15, 17, 18, 21, 23, 24 y 26. En virtud de ello, obtuvo incentivos por quinientos trece mil pesos colombianos M/CTE (\$513.000) por el cumplimiento de las condiciones requeridas para su otorgamiento.

(ii) Si el accionante efectivamente tuvo acceso a ellos, a pesar de su conducta.

En efecto, el accionante tuvo acceso y recibió el pago de los incentivos ofrecidos por la aplicación “Soy Rappi”, a pesar de que su conducta contrariaba los Términos y Condiciones, dado que Rappi evidenció la conducta del accionante de forma posterior al momento en que este recibió las ganancias adicionales en virtud de los incentivos.

f) ¿Cuál es el reglamento o acuerdo de uso de la aplicación SoyRappi que se encontraba vigente para el momento de los hechos narrados en la tutela? ¿De qué manera puede ser consultado? Sírvase allegar su copia.

Adjuntó como Anexo No. 1 los Términos y Condiciones vigentes al momento en que se revocó el acceso de la cuenta del accionante en la aplicación. Además, aclaró que los mismos fueron modificados en la versión que se adjunta como Anexo No. 2.

g) ¿En qué fecha comunicó al señor Gilber Ferrer Chacón su decisión de revocar su acceso a la aplicación “Soy Rappi”?

Aclaró que la cuenta del accionante fue suspendida permanentemente el 29 de mayo del 2024, ya que se identificó que incumplió el literal b) y d) del acápite denominado “Cancelación del acceso a la Aplicación Soy Rappi”, al realizar actuaciones en detrimento de terceros y de la Plataforma Rappi que afectan el patrimonio y la buena fe de los mismos. Posterior a dicha suspensión, indicó que Rappi se comunicó con el accionante el 30 de mayo de 2024 cuando éste consultó la razón de la suspensión de su cuenta.

h) ¿Qué peticiones o reclamaciones recibió la empresa, y a través de que medio, por los hechos narrados en la demanda? i) ¿Qué respuestas dio la empresa a las peticiones o reclamaciones presentadas por el accionante?

Adjuntó como Anexo No. 4 las peticiones y reclamaciones recibidas por parte del accionante junto con las respuestas dadas por la empresa y como Anexo No. 5 las peticiones y reclamaciones recibidas por parte del accionante junto con las respuestas dadas por la Defensoría del Repartidor.

j) ¿En qué fechas inició y concluyó la investigación adelantada por parte de la Defensoría al Repartidor, con relación a los hechos narrados en la demanda?

Indicó que el día 28 de mayo 2024, Rappi recibió una alerta de la conducta del Repartidor Independiente en la aplicación “Soy Rappi” que concluyó el 29 de mayo de 2024.

Posteriormente, en razón de la manifestación de inconformidad realizada por los Repartidores Independientes frente a la suspensión de sus cuentas el 29 de mayo de 2024, la Defensoría al Repartidor (D.A.R.) realizó una investigación detallada con el apoyo del equipo de operaciones de Rappi y se comprobó que ciertos Repartidores Independientes realizaron órdenes repetitivas de bajo valor (como aguas y yogures) para completar una campaña de incentivos. En virtud de lo anterior, la Defensora Nacional del Repartidor, concluyó su investigación y les comunicó el 14 de junio de 2024 a los Repartidores Independientes su respuesta como consta en el Anexo No. 7.

k) ¿En qué fecha se informó al señor Gilber Ferrer Chacón de la existencia de una investigación en su contra?

Como se indicó anteriormente, Rappi se comunicó con el accionante el día 30 de mayo de 2024 cuando éste consultó la razón de la suspensión de su cuenta. Cabe aclarar que, a pesar de dicha comunicación, el accionante en ningún momento aportó una sola prueba que desvirtuara los hechos que dieron lugar a la suspensión de su cuenta en la aplicación “Soy Rappi”.

l) ¿Se permitió que el señor Gilber Ferrer Chacón ejerciera su defensa en el marco de la investigación adelantada en su contra, o con posterioridad de aquella?

La empresa sostuvo que, a través del centro de ayuda, el accionante contaba con la posibilidad de controvertir las decisiones tomadas por Rappi, presentando las pruebas que considerara pertinentes, cosa que no hizo.

También reiteró que el accionante se comunicó con la Defensoría al Repartidor (“DAR”). Sin embargo, el accionante se limitó a solicitar la razón de la suspensión de su cuenta, sin aportar una sola prueba que desvirtuara los hechos que dieron lugar a la suspensión de su cuenta en la aplicación “Soy Rappi”.

m) ¿Cuáles fueron los resultados de la investigación adelantada en contra de Gilber Ferrer Chacón? Se solicita que se anexe copia del expediente correspondiente.

Rappi allegó el documento denominado “Anexo No. 6.pdf”, que contiene el resultado de la investigación realizada por Rappi y comunicada a la Defensoría del Repartidor (D.A.R.) para que procediera a dar respuesta al accionante conforme al Anexo No. 5.

La empresa aclaró que el documento fue preparado internamente con el fin de documentar lo ocurrido en el caso específico, y únicamente se circuló con colaboradores de Rappi y de la Defensoría del Repartidor (D.A.R.) con el fin de comprobar el incumplimiento de los Términos y Condiciones por parte del accionante.

n) ¿De qué manera se compone la Defensoría al Repartidor? ¿Cómo se elige a sus miembros? ¿Qué normatividad la rige? ¿Por qué medios y a través de qué instancias adelanta sus investigaciones?

Rappi indicó lo siguiente:

- (i) Que la Defensoría al Repartidor está conformada por un equipo de personas exclusivamente dedicadas a revisar los casos de los Repartidores Independientes que se vean afectados por cualquier inconveniente que puedan tener con el uso de la Aplicación “Soy Rappi”, así como con Aliados Comerciales, Usuarios/Consumidores, y otros Repartidores Independientes. De esta manera, los Repartidores Independientes que presenten sus inconformidades a través de la Defensoría al Repartidor (D.A.R.) serán escuchados por personas cuya única función es entender a profundidad el caso en concreto y dar la mejor solución posible a los Repartidores Independientes, garantizando el derecho de defensa y contradicción por parte de los mismos.

- (ii) Con respecto a la estructura de la Defensoría, señaló que el equipo está conformado por: un (1) Defensor(a) Nacional; un (1) Coordinador(a); diez (10) Defensores, distribuidos en distintas ciudades: cuatro (4) en Bogotá, dos (2) en Medellín, dos (2) en Barranquilla, dos (2) en Bucaramanga; y cuatro (4) Agentes, ubicados así: dos (2) en Bogotá y dos (2) en Medellín.
- (iii) Los miembros de la Defensoría al Repartidor (D.A.R.) son seleccionados por su perfil profesional y por contar con habilidades como la escucha activa, la empatía, la imparcialidad y el conocimiento del funcionamiento de las plataformas digitales. Cada defensor está capacitado para atender y responder de forma adecuada y oportuna las solicitudes de los Repartidores Independientes.
- (iv) La Defensoría al Repartidor (D.A.R.) es un organismo independiente dentro de Rappi, creado para escuchar y dar respuesta a las inquietudes de los Repartidores Independientes que usan la Aplicación “Soy Rappi”. La Defensoría al Repartidor (D.A.R.) actúa con autonomía e imparcialidad, priorizando el bienestar y experiencia de los Repartidores Independientes durante su conexión. Además, sirve como canal de diálogo constante entre los Repartidores Independientes y Rappi, ayudando a mejorar la relación y el funcionamiento de la Plataforma Rappi.

19. Aunado a lo anterior, la empresa Rappi anexó los documentos que denominó así: (i) copia de los términos y condiciones de uso de la aplicación “Soy Rappi”, vigentes hasta el 8 de julio de 2024¹⁵; (ii) copia de los términos y condiciones de uso de la aplicación “Soy Rappi”, vigentes desde el 8 de julio de 2024¹⁶; (iii) Mapa de órdenes del accionante¹⁷; (iv) PQRS recibidas por parte del accionante a través del Centro de Ayuda¹⁸; (v) PQRS recibidas por parte del accionante a través de la D.A.R.¹⁹; (vi) Expediente de la Investigación - Gilber Ferrer Chacón²⁰, y (vii) Comunicado enviado por la

¹⁵ Archivo “Anexo No. 1 (2)”.

¹⁶ Archivo “Anexo No. 2 (2)”.

¹⁷ Archivo “Legal - Pronunciamiento Corte del 9 de abril - V - 11.04.2025.docx”, pág. 16 y ss.

¹⁸ Archivo “Anexo No. 4”.

¹⁹ Archivo “Anexo No. 5”.

²⁰ Archivo “Anexo No. 6”.

D.A.R. a los Repartidores Independientes que tramitaban órdenes en Turbo, La Mota²¹.

20. El 24 de abril de 2025, la Secretaría General de esta Corporación corrió traslado a las partes de las pruebas e intervenciones allegadas a la fecha, por el término de 3 días²².

21. Frente al traslado antes mencionado, la empresa Rappi S.A.S. allegó una nueva manifestación, el 30 de abril de 2025²³. En su escrito, la accionada se pronunció frente a cada una de las respuestas proferidas por el señor Gilber Ferrer Chacón respecto del Auto de pruebas de 07 de abril de 2025. En el documento, la empresa reiteró algunas de las posiciones expuestas en su contestación al auto de pruebas, así como las sostenidas a lo largo del proceso.

22. Del recién referido documento, se resaltan las siguientes manifestaciones: (i) respecto a la situación económica del accionante, la empresa Rappi no puede verificarlas, y el actor no allegó pruebas sobre el hecho de que la aplicación “Soy Rappi” fuera su única fuente de ingresos, ni presentó facturas o recibos que acrediten sus gastos mensuales; (ii) entre el accionante y Rappi no existe ninguna relación laboral, ni es cierto que estuviera bajo “continuada subordinación”; (iii) los Rappitenderos tienen la facultad de activar y desactivar el Botón Rayo de la aplicación “Soy Rappi”, de manera libre y voluntaria; (iv) el accionante no tenía que cumplir un horario, por cuanto los Repartidores Independientes son libres de conectarse a su cuenta en las zonas y horarios que ellos determinen, sin que el tiempo de entrega de los pedidos sea determinado por Rappi; (v) a Rappi no le constan los hechos referidos por el accionante respecto a la afectación a su mínimo vital; (vi) de acuerdo con la manifestación de inconformidad de los repartidores independientes frente a la suspensión de sus cuentas el 29 de mayo de 2024, la Defensoría al Repartidor realizó una investigación detallada con el apoyo del equipo de operaciones de Rappi, y se comprobó que ciertos Repartidores Independientes realizaron órdenes repetitivas de bajo valor para completar una campaña de incentivos, por lo que la DAR concluyó su investigación y el 14 de junio de 2024 les comunicó a los repartidores su respuesta.

23. De conformidad con el documento denominado informe de cumplimiento, proferido por la secretaria general de la Corte Constitucional,

²¹ Archivo “Anexo No. 7”.

²² Archivos “T-10.611.896_OPTB-177-25” y “Correo_Envio OPTB-177-25”.

²³ Archivo “19 Legal - Memorial en el marco del Oficio OPTB-177-25”.

no se recibieron más documentos con ocasión del Auto de pruebas de 07 de abril de 2025, ni de su traslado.

2.5.2. Auto de pruebas del 07 de julio de 2025

24. En providencia del 07 de julio de 2025²⁴, el magistrado ponente profirió un nuevo auto de pruebas, en el que solicitó al señor Gilber Ferrer Chacón, que allegara la documentación pertinente para respaldar las manifestaciones efectuadas ante la Corporación el 14 de abril de 2025. También se ofició a la empresa Rappi S.A.S., para que respondiera algunos interrogantes, y proveer la documentación pertinente a fin de respaldar sus afirmaciones.

25. Mediante correo electrónico de 23 de julio de 2025 la empresa Rappi presentó un documento²⁵, a través del cual se pronunció sobre los interrogantes formulados en el Auto de 07 de julio de 2025. A continuación, se presenta cada una de las preguntas realizadas, con su correspondiente respuesta. En la medida de lo posible se evitará repetir afirmaciones previamente manifestadas por Rappi:

a) Precise los términos exactos, así como las circunstancias de tiempo, modo y lugar, en las cuales le informó al señor Gilber Ferrer Chacón sobre las conductas que se le atribuyeron, y que fundamentaron la decisión de suspender su cuenta de la aplicación “Soy Rappi”.

La empresa reiteró sus anteriores respuestas, en lo relativo a las causas de la suspensión de la cuenta de “Soy Rappi” del accionante. En cuanto a las circunstancias de tiempo, modo y lugar, sostuvo:

- (i) Que la suspensión fue notificada al accionante el 29 de mayo del 2024, como consta en los documentos anexados al expediente por el mismo accionante.
- (ii) Que el 30 de mayo de 2024, el accionante escribió un mensaje al Centro de Ayuda al interior de la aplicación “Soy Rappi” solicitando aclaraciones respecto de la causal de inhabilitación de su cuenta. Por lo anterior, los agentes del Centro de Ayuda de Rappi le indicaron por el mismo medio que su solicitud estaba siendo revisada y escalada al equipo especializado para darle una

²⁴ Archivo “Auto_de_pruebas_y_prorroga_de_suspension_Expe.pdf”.

²⁵ Archivo “Legal - Memorial Corte - V - 06.08.2025.docx”.

respuesta al respecto como consta en el Anexo No. 4 enviado en la respuesta del 14 de abril de 2025 al oficio OPTB-159/2025.

- (iii) Que el 01 de junio de 2024, Rappi le comunicó por medio del Centro de Ayuda al interior de la Aplicación “Soy Rappi” explícitamente que su cuenta había sido suspendida permanentemente por incumplir los Términos y Condiciones de la Aplicación “Soy Rappi”.
- (iv) Que el 14 de junio de 2024, la Defensoría Nacional del Repartidor, emitió un comunicado general a los Repartidores Independientes que tienen el botón Rayo activo en la tienda Turbo denominada “La Mota”, en el que indicó que, tras una investigación detallada, no era posible solicitar la habilitación de las cuentas suspendidas, ya que se evidenció que la conducta de los Repartidores Independientes, la cual consistió en realizar pedidos de bajo monto con el fin de completar campañas de incentivos, efectivamente fue contraria a los Términos y Condiciones de la aplicación, ya que dicha conducta causó un detrimento a Rappi.
- (v) Que, a pesar de esto, el accionante siguió contactando al equipo de soporte a través del Centro de Ayuda de la Aplicación “Soy Rappi”, y el 27 de junio de 2024, le reiteraron que su caso estaba siendo revisado por un equipo especializado para encontrar una solución a la suspensión de su cuenta.
- (vi) Que el 29 de junio de 2024, se le volvió a informar al accionante por medio del Centro de Ayuda al interior de la aplicación “Soy Rappi” que su solicitud había sido escalada.
- (vii) Que el 09 de julio de 2024, la D.A.R. comunicó al accionante la decisión de Rappi de no habilitar su cuenta, ya que se identificó que su conducta fue contraria a los Términos y Condiciones de uso de la aplicación, toda vez que gestionó múltiples pedidos cuyas características no coinciden con pedidos reales con el objetivo de completar los incentivos e incrementar sus ganancias, obteniendo de esta manera un provecho indebido. La D.A.R. también señaló que, tras la respuesta entregada por Rappi y exponer las evidencias, concluyó que no podía intervenir en favor del accionante.

b) Indique en qué fecha adquirió firmeza la decisión de suspender la cuenta de la aplicación SoyRappi del accionante.

La cuenta del accionante fue suspendida permanentemente el 29 de mayo del 2024 (...).

c) Informe si con anterioridad a la decisión de suspender la cuenta del accionante, se le informó de las razones de la suspensión, aclarando las fechas y el contenido de las comunicaciones

La empresa indicó que la suspensión de las cuentas de los Repartidores Independientes, así como de los Aliados Comerciales y de los Usuarios/Consumidores, es una medida indispensable y fundamental para proteger a todos los que participan del ecosistema de Rappi, de algún perjuicio o usos indebidos.

Precisó que, en el caso concreto, el accionante no fue notificado previamente de las razones de la suspensión, dado que esta se adoptó como una medida preventiva, proporcional y basada en criterios técnicos, en respuesta a un patrón operativo inusual que representaba un riesgo económico y operativo para la compañía.

También alegó que el accionante fue informado de los motivos de la suspensión mediante las comunicaciones enviadas desde el 1 de junio de 2024, a través de los canales de atención habilitados por la empresa, lo cual se encuentra documentado en el Anexo No. 5 del expediente T-10.611.896.

d) Manifieste qué instancia de la organización Rappi S.A.S. adoptó la decisión de suspender la cuenta de la aplicación SoyRappi del accionante, así como la fecha en la que se adoptó tal decisión, y las pruebas o documentos en los que se fundamentó.

Al interior de Rappi existe un equipo especializado encargado de monitorear el comportamiento operativo de los Repartidores Independientes, con el fin de identificar posibles comportamientos irregulares contrarios a los Términos y Condiciones de la Aplicación “Soy Rappi”. En virtud de lo anterior, dicho equipo fue la instancia interna que identificó que el accionante incurrió en conductas que vulneran los literales b) y d) del acápite denominado “Cancelación del acceso a la Aplicación Soy Rappi” de los Términos y Condiciones, tras

recibir una alerta de los sistemas automatizados de la empresa que evidenciaron un patrón de comportamiento atípico que representa una posible afectación al patrimonio de la compañía, contraviene el principio de buena fe contractual, así como las condiciones de uso legítimo de la plataforma.

La decisión de suspensión de la cuenta fue adoptada el 30 de mayo de 2024, luego de revisar el comportamiento del accionante.

La suspensión de la cuenta no constituye una sanción definitiva, sino una medida preventiva, legítima y proporcional, adoptada con base en criterios técnicos y evidencias objetivas, con el fin de contener un posible riesgo económico y preservar el correcto funcionamiento de la plataforma. El accionante ha contado en todo momento con canales disponibles para controvertir la decisión, incluyendo el Centro de Ayuda dentro de la Aplicación “Soy Rappi” y la Defensoría al Repartidor (“DAR”), conforme con los mecanismos internos dispuestos para tal fin.

e) ¿La empresa cuenta con sistemas automatizados de supervisión para hacer seguimiento, supervisar o evaluar la ejecución del servicio prestado por los repartidores?

Sí. Rappi cuenta con herramientas tecnológicas automatizadas que permiten procesar en tiempo real información relevante sobre la operación, incluyendo variables como la ubicación del repartidor, la ubicación de la tienda, el destino del pedido y las características de este, todo conforme a los datos ingresados por los Usuarios/Consumidores a través de la plataforma.

Estos sistemas automatizados tienen como finalidad garantizar el funcionamiento eficiente y seguro del ecosistema de Rappi, facilitando la detección de inconsistencias operativas de manera objetiva. En ningún caso dichos mecanismos implican una evaluación subjetiva o arbitraria de los Repartidores Independientes, sino que responden a parámetros técnicos y predefinidos, conforme a los Términos y Condiciones aceptados libremente por los Repartidores Independientes al registrarse en la aplicación “Soy Rappi”.

f) ¿La empresa cuenta con sistemas automatizados para la toma o apoyo en la toma de decisiones que afectan las condiciones de trabajo de los repartidores?

(...) Rappi cuenta con sistemas automatizados diseñados para detectar, de manera objetiva y en tiempo real, comportamientos que puedan ser contrarios a lo previsto en los Términos y Condiciones. Dichos sistemas pueden generar alertas sobre posibles irregularidades operativas, y en ciertos casos, pueden activar medidas automáticas y proporcionales, como la suspensión provisional del acceso a la Aplicación “Soy Rappi”, en el caso de los Repartidores Independientes. En el caso concreto, la alerta sobre el posible incumplimiento de los Términos y Condiciones por parte del accionante fue generada por el sistema, pero la decisión de suspender la cuenta del accionante fue tomada por el equipo de operaciones de la empresa.

g) En el procedimiento que conllevó a la suspensión de la cuenta de la aplicación “Soy Rappi” de Gilber Ferrer Chacón, ¿la empresa Rappi S.A.S. se sirvió parcial o totalmente de un sistema automatizado de supervisión o toma de decisiones? De ser así, precise en qué etapa del procedimiento, e informe los pormenores al respecto.

En el caso concreto, la alerta sobre el posible incumplimiento de los Términos y Condiciones por parte del accionante fue generada por el sistema, pero la decisión de suspender la cuenta del accionante fue tomada por el equipo de operaciones de la empresa. En consecuencia, se puede afirmar que Rappi se sirvió parcialmente de un sistema automatizado como herramienta de apoyo para identificar una situación operativa relevante. No obstante, la decisión final de suspensión de la cuenta del accionante fue tomada por personal de la compañía.

26. Por su parte, el señor Gilber Ferrer Chacón presentó su respuesta al Auto de pruebas de 07 de julio de 2025, a través de un correo electrónico allegado ante esta Corporación el 08 de agosto de 2025²⁶. Debe recordarse que, en la recién mencionada providencia, se ofició al accionante para que allegara la documentación que respaldara las manifestaciones efectuadas ante

²⁶ Archivos “Correo[8-Aug-25-4-22-55]” y “MEMORIAL ANEXO PRUEBAS GILBER”.

la Corte, en la comunicación de 14 de abril de 2025. A continuación, se relacionan los documentos allegados por el accionante:

- a) Recibo del servicio público de acueducto, expedido por la Corporación de Acueducto de Altavista, correspondiente a la vivienda ubicada en Medellín, en la carrera 106 #17ª 11 (201), identificada como estrato 2, y a nombre de Octavio Betancur Arias. (folio 2)
- b) Copia de un documento, presuntamente expedido por el Consejo Nacional Electoral de la República Bolivariana de Venezuela, correspondiente al registro civil de nacimiento del menor Gilber David Ferrer Omaña, hijo del señor Gilber Rafael Ferrer Chacón, de fecha 10 de diciembre de 2015. (folio 3)
- c) Copia de un documento presuntamente expedido por la señora Wendy Orono Molero, delegada accidental del municipio de Maracaibo, de fecha 07 de mayo de 2015, a través del cual se deja constancia de la presentación del menor Gleiber Alberto ante la funcionaria, por parte de sus padres Gilber Rafael Ferrer Chacón y Lorena Josefina Omaña Omaña. (folio 4).
- d) Captura de pantalla de un dispositivo móvil, en la que se evidencia un mensaje que dice “tu cuenta ha sido suspendida”, y consigna como motivo de la suspensión “incumpliste los términos y condiciones de la aplicación” (folios 5 y 6).
- e) Documento denominado “Intervención sindical ante la Corte Constitucional”, presuntamente suscrita por la organización sindical Unión de trabajadores de plataformas UNIDAPP. (folios 7 a 10).
- f) Documento denominado “Intervención ciudadana de la organización sindical de mensajeros de tiendas turbo”, presuntamente suscrita por la mencionada organización sindical, a través del señor Yerizzon Reinaldo Sánchez Hernández, en calidad de fiscal del sindicato (sic). (folios 11 a 13).
- g) Documento con asunto “querrela administrativa solicitando de inspección en seguridad y salud en el trabajo (SST) a mensajeros de las tiendas turbo de la ciudad de Medellín y su área metropolitana, poder preferente”, suscrito por la Unión Sindical de Mensajeros de las Tiendas

Turbo USMTT, dirigido al Ministerio de Trabajo, con fecha del 29 de julio de 2025. (folios 14 a 23).

- h) Fotografía de un anuncio, sin indicar quien lo suscribe ni su fecha, en el que se insta a los rappi tenderos de las tiendas turbo a realizar la entrega de los pedidos en 6 minutos. (folio 24).
- i) Fotografía de un anuncio, con los logos de Rappi y Carulla, en el que se dice “¡ponle turbo parcero! Entrega en 6 min Dark Store La Frontera”. (folio 25).
- j) Captura de pantalla de un dispositivo móvil, en el que se evidencia la suspensión de una cuenta por 27 minutos y 44 segundos, sin que se presente más información.
- k) Capturas de pantalla de conversaciones de *WhatsApp*, sostenidas con “Steven Turbo” y “MEGA TURBO TESORO”, sin precisar el interlocutor (folios 27 a 29).
- l) Documento con asunto “Queja Formal por Incumplimiento de Normas y Prácticas que Incrementan la Accidentabilidad en las Tiendas Turbo de Rappi de la Ciudad de Medellín y su Área Metropolitana”, dirigido a la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada, suscrito por Yerizzon Sánchez, quien alega tener la calidad de “vocero de la tienda turbo tesoro de la ciudad de Medellín”, fechada el 11 de agosto de 2024 (folios 30 a 35).
- m) Capturas de pantalla de un chat de whatsapp de un grupo denominado “equipo tesoro”, que incluyen fotografías de rappitenderos que se habrían lesionado en el ejercicio de su labor (folios 36 a 48).

27. El día 12 de agosto de 2025, la Secretaría General de la Corte Constitucional expidió el informe de cumplimiento del Auto de pruebas del 7 de julio de 2025.

III. CONSIDERACIONES

28. Con miras a resolver el presente asunto, la Sala seguirá el siguiente esquema: (i) se establecerá la competencia de la Corte para analizar este asunto; (ii) se abordará el examen de procedibilidad de la acción de tutela interpuesta y, en caso de que se supere esta etapa, se procederá con el

planteamiento del problema jurídico y se asumirá la revisión sustancial de los derechos invocados por el accionante.

1. Competencia

29. Esta Sala de Revisión es competente para proferir sentencia en el trámite constitucional de la referencia, con fundamento en los artículos 86 y 241.9 de la Constitución Política, en concordancia con los artículos 31 a 36 del Decreto Ley 2591 de 1991 y en cumplimiento del Auto del 29 de noviembre de 2024 expedido por la Sala de Selección de Tutelas Número Once.

2. Procedencia de la acción de tutela

30. De acuerdo con lo establecido en el artículo 86 de la Constitución y en el Decreto Ley 2591 de 1991, la acción de tutela debe acreditar el cumplimiento de ciertos requisitos, con el fin de establecer su procedencia. En el caso concreto, se deberá verificar que se observen las exigencias de (i) legitimación en la causa por activa y por pasiva; (ii) inmediatez y (iii) subsidiariedad.

31. En ese marco, la Sala examinará la procedencia de la acción por posible vulneración de los derechos al debido proceso, trabajo y mínimo vital, señalados por el accionante.

3. Legitimación por activa

32. El artículo 86 de la Constitución dispone que la acción de tutela es un instrumento de defensa judicial al que puede acudir cualquier persona (*natural o jurídica*) para reclamar la protección inmediata de sus derechos fundamentales, cuando quiera que éstos resulten vulnerados o amenazados por la acción o la omisión de las autoridades y, excepcionalmente, de los particulares, en aquellos casos previstos en la Constitución y la ley. Con base en dicho mandato, el artículo 10 del Decreto Ley 2591 de 1991 señala que la legitimación en la causa por activa se acredita cuando se ejerce la acción (i) por el interesado mismo de forma directa; (ii) por intermedio de un representante legal (*caso de los menores de edad y personas jurídicas*); (iii) a través de apoderado judicial (*abogado titulado con mandato expreso, más allá de que los poderes se presumen auténticos*); (iv) mediante agente oficioso (*cuando el titular del derecho no esté en condiciones de promover su propia*

defensa); o (v) por conducto del Defensor del Pueblo o de los personeros municipales (*facultados para intervenir en representación de terceras personas, siempre que el titular de los derechos haya autorizado expresamente su mediación o se adviertan situaciones de desamparo e indefensión*)²⁷.

33. En sintonía con lo anterior, esta Corporación, en Sentencia T-380 de 1998, afirmó que el artículo 86 de la Carta Política se refiere al derecho que tiene toda persona de solicitar el amparo constitucional, sin diferenciar si es un nacional o extranjero. Lo anterior fue ratificado en la Sentencia T-269 de 2008, reiterada en la T-1088 de 2012 y en la T-314 de 2016, en las que la Corte indicó que el amparo constitucional no está sujeto al vínculo político que exista con el Estado Colombiano, sino que se deriva del hecho de ser persona, con independencia de las condiciones de nacionalidad, o ciudadanía. Asimismo, tales providencias señalaron que, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 10 del Decreto 2591 de 1991, cualquier individuo vulnerado o amenazado en sus derechos se encuentra legitimado para presentar acción de tutela, en la medida que todas las personas, tanto nacionales como extranjeras, son titulares de derechos fundamentales.

34. Bajo ese panorama, la Sala advierte que la acción de tutela de referencia satisface este requisito, toda vez que es promovida directamente por Gilber Ferrer Chacón, ciudadano venezolano, quien se considera afectado en sus derechos al debido proceso, al mínimo vital y al trabajo, con ocasión de la suspensión de su cuenta en la plataforma Rappi, adoptada de manera unilateral por la empresa aquí accionada. En este sentido, se cumple con el requisito de legitimación en la causa por activa, ya que la acción se ejerce en nombre de quien reclama la protección de sus derechos fundamentales.

4. Legitimación por pasiva

35. El artículo 86 de la Constitución y el artículo 5 del Decreto Ley 2591 de 1991 establecen que la acción de tutela procede contra toda acción u omisión de una autoridad pública que viole o amenace un derecho fundamental. De igual manera, se prevé la procedencia excepcional contra acciones u

²⁷ La referida disposición es del siguiente tenor: “**Artículo 10. Legitimidad e interés.** La acción de tutela podrá ser ejercida, en todo momento y lugar, por cualquiera persona vulnerada o amenazada en uno de sus derechos fundamentales, quien actuará por sí misma o a través de representante. Los poderes se presumirán auténticos. // También se pueden agenciar derechos ajenos cuando el titular de los mismos no esté en condiciones de promover su defensa. Cuando tal circunstancia ocurra, deberá manifestarse en la solicitud. // También podrán ejercerla el Defensor del Pueblo y los personeros municipales”.

omisiones de particulares, de acuerdo con lo establecido en el citado precepto constitucional y según lo que se desarrolla en el artículo 42 del mencionado decreto. Este tribunal ha sostenido que para satisfacer el requisito de legitimación en la causa por pasiva es necesario acreditar dos exigencias: (i) que se trate de uno de los sujetos respecto de los cuales procede el amparo, y (ii) que la conducta que genera la vulneración o amenaza del derecho se pueda vincular, directa o indirectamente, con su acción u omisión.

36. En cuanto a la procedencia de la acción contra particulares, el artículo 86 de la Constitución Política establece que están legitimados en la causa por pasiva (i) si se encargan de la prestación de servicios públicos; (ii) si su conducta afecta grave y directamente el interés colectivo; o (iii) si el solicitante se halla en estado de subordinación o indefensión frente a ellos²⁸. A partir de lo anterior, tanto la ley (artículo 42 del Decreto Ley 2591 de 1991) como la jurisprudencia constitucional han desarrollado los casos en los cuales es procedente el amparo contra particulares, dadas esas hipótesis.

37. Sobre la diferencia entre subordinación e indefensión, la jurisprudencia de la Corte desde sus inicios precisó que la primera corresponde a una situación normativa o jurídica de dependencia, mientras que la indefensión tiene naturaleza fáctica²⁹. En esa línea, ha indicado que la subordinación alude a “la existencia de una relación jurídica de dependencia”, “como ocurre, por ejemplo, con los trabajadores respecto de sus patronos, o con los estudiantes frente a sus profesores o ante los directivos del establecimiento al que pertenecen”³⁰; en tanto que la indefensión, aunque también puede implicar dependencia, “no tiene su origen en la obligatoriedad derivada de un orden jurídico o social determinado sino en situaciones de naturaleza fáctica” en las que la persona carece de una “posibilidad de respuesta efectiva” frente a la amenaza o vulneración. Así pues, el estado de indefensión “es un concepto de carácter fáctico que se configura cuando una persona se encuentra en un estado de debilidad manifiesta frente a otra, de modo que, por el conjunto de circunstancias que rodean el caso, no le es posible defenderse (...) [y] carece de medios jurídicos de defensa o (...) resultan insuficientes”³¹.

²⁸ Corte Constitucional. Sentencia C-951 de 2014.

²⁹ Corte Constitucional, Sentencia T-290 de 1993.

³⁰ Ibid., véase también, Corte Constitucional, Sentencia T-015 de 2015.

³¹ Corte Constitucional, Sentencia T-015 de 2015; véase también, Sentencia T-117 de 2018.

38. Sobre esta última hipótesis, algunas de las situaciones identificadas por la Corte que pueden dar lugar a una condición de indefensión son las siguientes:

“(i) cuando la persona está en ausencia de medios de defensa judiciales, eficaces e idóneos, que le permitan conjurar la vulneración de un derecho fundamental por parte de un particular; (ii) quienes se encuentran en situación de marginación social y económica; (iii) personas de la tercera edad; (iv) discapacitados; (v) menores de edad; (vi) la imposibilidad de satisfacer una necesidad básica o vital, por la forma irracional, irrazonable y desproporcionada como otro particular activa o pasivamente ejerce una posición o un derecho del que es titular; (vii) la existencia de un vínculo afectivo, moral, social o contractual, que facilite la ejecución de acciones u omisiones que resulten lesivas de derechos fundamentales de una de las partes como en la relación entre padres e hijos, entre cónyuges, entre copropietarios, entre socios, etc. y, (viii) el uso de medios o recursos que buscan, a través de la presión social que puede causar su utilización, el que un particular haga o deje de hacer algo en favor de otro”³².

39. Ahora bien, la Sala deberá examinar si, con base en las circunstancias acreditadas en el expediente, se justifica la legitimación en la causa por pasiva de Rappi frente a los derechos al debido proceso, trabajo y mínimo vital, invocados por el accionante. Para este efecto, resulta necesario aclarar que no son equivalentes (i) la subordinación como presupuesto de legitimación por pasiva del artículo 86 de la C.P. y (ii) la subordinación como condición de existencia de una relación laboral, pues esta última categoría corresponde a un debate que es propio de la jurisdicción ordinaria y no de este análisis de procedencia del amparo constitucional. En el presente asunto, la controversia surge de una relación jurídica derivada de las reglas de vinculación y uso de la plataforma de Rappi, según los términos y condiciones establecidos por la aplicación, lo cual conduce a esta Sala a examinar la primera hipótesis, es decir, la subordinación constitucional del artículo 86, entendida como relación jurídica de dependencia.

40. En este contexto, la Sala constata que la relación entre el accionante y la accionada presenta rasgos de asimetría derivados de la estructura contractual y tecnológica de la plataforma gestionada por Rappi. En particular, la accionada administra el acceso al aplicativo y dispone de potestades contractuales

³² Corte Constitucional, Sentencia T-012 de 2012.

propias de un contrato de adhesión para suspender o cancelar la cuenta, de modo que el repartidor depende de esa decisión para desarrollar el oficio mediante el cual obtiene sus ingresos. Una aproximación en tal sentido fue acogida por esta corporación en la Sentencia T-534 de 2023, en la cual se señaló que entre el repartidor y la plataforma existe una relación asimétrica dada, en principio, “por el poder que tiene [la empresa] 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”³³. En consecuencia, la situación en la que se encuentra el accionante frente a la accionada Rappi permite identificar una relación jurídica de dependencia para efectos de determinar la legitimación en la causa por pasiva.

41. Bajo ese panorama, la empresa accionada se encuentra legitimada por pasiva frente a la presunta vulneración de los derechos al debido proceso, trabajo y mínimo vital del accionante a partir de la relación jurídica de dependencia y la asimetría estructural que caracteriza este tipo de vínculos. Cabe aclarar que si bien Rappi ha previsto canales internos de comunicación o reclamación para evaluar las razones por las cuales se cancela el uso de la aplicación, como por ejemplo, el Centro de Ayuda y la Defensoría al Repartidor (D.A.R.), estos no excluyen por sí mismos la subordinación constitucional prevista en el artículo 86 de la C.P., teniendo en cuenta (i) las restricciones contractuales a la independencia y equilibrio en la relación con el repartidor; y (ii) la condición de dependencia económica en la que puede encontrarse este último.

5. Inmediatez

42. Este tribunal ha expuesto que el propósito de la acción de tutela es asegurar la *protección inmediata* de los derechos fundamentales, como se infiere de lo previsto en el artículo 86 del texto superior. Esto significa que el amparo, por querer del constituyente, corresponde a un medio de defensa judicial previsto para dar una respuesta oportuna, en aras de garantizar la efectividad concreta y actual del derecho objeto de violación o amenaza, lo que se traduce en la obligación de procurar su ejercicio dentro de un *plazo razonable*, pues de lo contrario no se estaría ante el presupuesto material para considerarlo afectado³⁴.

³³ Corte Constitucional, Sentencia T-534 de 2023.

³⁴ Corte Constitucional, Sentencia T-444 de 2013.

43. Si bien la Constitución y la ley no establecen un término de caducidad, en la medida en que lo pretendido con el amparo es la protección concreta y actual de los derechos fundamentales, la jurisprudencia ha señalado que le corresponde al juez de tutela –en cada caso en concreto– verificar si el plazo fue razonable, es decir, si teniendo en cuenta las circunstancias personales del actor, su diligencia y sus posibilidades reales de defensa, y el surgimiento de derechos de terceros, la acción de tutela se interpuso oportunamente³⁵. Este cálculo se realiza entre el momento en que se genera la actuación que causa la vulneración o amenaza del derecho y aquél en el que el presunto afectado acude al amparo para solicitar su protección.

44. A los anteriores supuestos, la Corte ha añadido dos situaciones adicionales que deben tenerse en cuenta al momento de examinar el requisito de inmediatez. Por una parte, que la vulneración de los derechos permanezca en el tiempo y, por lo tanto, sea continua y actual, caso en el cual se atenúa la exigibilidad de este requisito, pues el amparo conservará la potencialidad de brindar una protección inmediata³⁶; y por la otra, que su exigibilidad abstracta no lleve a la afectación en la realización de los derechos de sujetos de especial protección constitucional, en respuesta al deber del Estado de aportar medidas en favor de grupos que han sido marginados o discriminados, o frente a colectivos que demandan una especial atención por parte del Estado, lo que exige que la persona se encuentre en una situación de riesgo derivada, por ejemplo, de condiciones como: el analfabetismo, la vejez, la pobreza, el rol de ser cabeza de familia, la migración, el desplazamiento forzado, o quien padece de una enfermedad crónica, catastrófica, congénita o degenerativa³⁷.

45. En el caso particular, la Sala advierte que la cuenta de Rappi del señor Gilber Ferrer Chacón fue inhabilitada el 29 de mayo de 2024 y que a partir de dicho momento el accionante adelantó actuaciones tendientes a determinar las razones por las cuales la empresa adoptó tal determinación. Aunado a lo

³⁵ Véase Corte Constitucional, sentencias SU-961 de 1999, T-282 de 2005, T-016 de 2006, T-158 de 2006, T-018 de 2008 y T-491 de 2009.

³⁶ Al respecto, la Corte de forma reiterada ha sostenido que el examen del requisito de inmediatez puede ser atenuado, “[c]uando a pesar del paso del tiempo es evidente que la vulneración o amenaza de los derechos fundamentales del accionante permanece, es decir, su situación desfavorable como consecuencia de la afectación de sus derechos continúa y es actual. Lo que adquiere sentido si se recuerda que la finalidad de la exigencia de la inmediatez no es imponer un término de prescripción o caducidad a la acción de tutela sino asegurarse de que se trate de una amenaza o violación de derechos fundamentales que requiera, en realidad, una protección inmediata”. Énfasis por fuera del texto original. Corte Constitucional, Sentencia T-450 de 2014. En el mismo sentido se pueden consultar Corte Constitucional, sentencias SU-168 de 2017, SU-108 de 2018 y T-500 de 2020.

³⁷ En este sentido se pueden consultar Corte Constitucional, sentencias T-412 de 2018 y SU-556 de 2019.

anterior, se observa que la tutela fue presentada por el accionante el 03 de septiembre de 2024, es decir casi cuatro (4) meses después desde que se materializó el hecho supuestamente vulnerador de los derechos fundamentales del accionante, tiempo que la Sala considera razonable. En ese orden de ideas, la Sala concluye que se encuentra satisfecho el requisito de inmediatez.

6. Subsidiariedad

46. De conformidad con los artículos 86 de la Constitución y 6 del Decreto 2591 de 1991, la acción de tutela es (i) improcedente si existe un mecanismo de defensa judicial idóneo y eficaz para resolver el problema jurídico sometido a decisión y no existe el riesgo de que opere un perjuicio irremediable respecto de los derechos alegados. A esta regla general, se adicionan dos hipótesis específicas que se derivan de la articulación de los citados conceptos, conforme con las cuales: (ii) la acción de amparo es procedente de forma definitiva, si no existen medios judiciales de protección que sean idóneos y eficaces para resolver el asunto sometido a consideración del juez; y (iii) es procedente de manera transitoria, en el caso en que la persona disponga de dichos medios, pero exista la posibilidad de que se configure un perjuicio irremediable. En este último caso, la protección se extenderá hasta tanto se produzca una decisión definitiva por parte del juez ordinario.

47. Un mecanismo judicial es *idóneo*, si es materialmente apto para resolver el problema jurídico planteado y es capaz de producir el efecto protector de los derechos fundamentales. Por su parte, es *eficaz* cuando permite brindar una protección oportuna a los derechos amenazados o vulnerados³⁸. Lo anterior implica que el juez constitucional no puede valorar la idoneidad y la eficacia del otro medio de defensa judicial en abstracto. Por el contrario, debe determinar si, de acuerdo con las condiciones particulares del accionante y los hechos y circunstancias que rodean el caso, dicho medio le permite ejercer la defensa de los derechos que estima vulnerados de manera oportuna e integral.

48. Por lo demás, el perjuicio irremediable se caracteriza por ser (i) *inminente*, es decir, que la lesión o afectación al derecho está por ocurrir; (ii) *grave*, esto es, que el daño del bien jurídico debe ser de una gran intensidad; (iii) *urgente*, en tanto que las medidas para conjurar la violación o amenaza del derecho se requieren con rapidez; e (iv) *impostergable*, que no admite aplazamiento, porque se busca el restablecimiento de forma inmediata.

³⁸ Corte Constitucional, Sentencia T-211 de 2009.

49. De conformidad con lo expuesto, en el asunto objeto de estudio le corresponde a la Sala establecer si el accionante cuenta con otros medios de defensa judicial idóneos y eficaces para controvertir la decisión de la empresa accionada de cancelar su acceso a la plataforma “Soy Rappi” y obtener, por esa vía, la protección de los derechos fundamentales que invoca, así como verificar si se acredita un perjuicio irremediable que habilite el amparo transitorio.

50. Con ese propósito, la Sala precisará el alcance del derecho al trabajo, al mínimo vital y al debido proceso en relaciones entre particulares, para luego concluir si, dados los supuestos de hecho probados en el expediente, la tutela supera el requisito de subsidiariedad.

6.1. Los derechos al trabajo y al mínimo vital

51. *El derecho al trabajo* está reconocido expresamente en el artículo 25 de la Constitución Política, y se desarrolla a la luz de los principios mínimos del artículo 53, entre ellos, la remuneración mínima vital y móvil, la estabilidad en el empleo, la igualdad de oportunidades y la irrenunciabilidad de beneficios mínimos. La jurisprudencia ha resaltado que el trabajo se vincula con la dignidad humana y exige condiciones compatibles con ella, de modo que su protección no se agota en relaciones subordinadas³⁹.

52. A partir de su consagración constitucional, se revela una doble dimensión del derecho; por un lado, presenta una faceta de exigibilidad inmediata, por ejemplo, frente a la garantía de acceso al trabajo sin discriminación, la estabilidad reforzada de sujetos de especial protección constitucional, el cumplimiento de reglas mínimas para la contratación o terminación de un contrato de trabajo, etc. Por otro lado, el derecho al trabajo también comporta aspectos de realización progresiva vinculados al diseño legislativo y a la política pública laboral.

53. La Corte Constitucional ha reconocido diversas modalidades de trabajo y, en términos generales, ha diferenciado entre trabajadores asalariados y trabajadores independientes⁴⁰. En ese sentido, esta Corporación ha sostenido

³⁹ Corte Constitucional, Sentencia C-930 de 2009, reiterada por la Sentencia C-212 de 2022.

⁴⁰ Esta distinción ha sido reconocida por la Corte, entre otras providencias, en la Sentencia C-645 de 2011, en la cual identificó con fundamento en la Clasificación Internacional de la Situación en el Empleo CISE, los grupos de 1. Asalariados; 2. Empleadores; 3. Trabajadores por cuenta propia; 4. Miembros de cooperativas de

que, de acuerdo con el artículo 25 superior, el trabajo goza “en todas sus modalidades” de especial protección del Estado, la cual se predica no solo de la actividad laboral subordinada, sino también de formas independientes de trabajo, pues se protege al trabajador y su dignidad⁴¹.

54. Por su parte, *el mínimo vital* no está consagrado de forma expresa como derecho autónomo en el articulado constitucional, pero ha sido reconocido por la jurisprudencia como una garantía fundamental anclada en la dignidad humana y en el Estado social de derecho (arts. 1 y 2 C.P.)⁴². Esta Corporación lo ha definido como el umbral básico de condiciones materiales indispensables para la subsistencia y el ejercicio de otros derechos (como la alimentación, vivienda, salud, educación, entre otros)⁴³.

55. La protección de dicha prerrogativa, según la jurisprudencia constitucional, se articula, en primer lugar, a través de los medios de defensa ordinarios previstos para el vínculo que origina la afectación. Así, si proviene de una relación laboral (por ejemplo, por suspensión o no pago de salarios o prestaciones), el medio ordinario corresponde a la jurisdicción ordinaria laboral por medio del proceso declarativo (en el que se puede ordenar el pago de acreencias), si existe título ejecutivo concierne al proceso ejecutivo laboral, con la posibilidad de solicitar medidas cautelares dentro del proceso⁴⁴. Por su parte, si la afectación se deriva de un vínculo civil o comercial, el medio judicial ordinario será acudir ante el juez del contrato, igualmente con medidas cautelares para prevenir perjuicios mientras se decide el fondo y, si hay título, el proceso ejecutivo correspondiente⁴⁵. De otro lado, cuando el origen está en actos u omisiones de autoridades (por ejemplo, falta de pago de nómina, ausencia de reconocimientos pensionales o subsidios), proceden las reclamaciones por la vía administrativa y, de ser el caso, los medios de control en la jurisdicción de lo contencioso-administrativo, en especial, nulidad y restablecimiento del derecho cuando se busca el reconocimiento de una situación jurídica individual⁴⁶. Solo cuando esos canales no resultan idóneos para amparar a tiempo el derecho al mínimo vital, o para evitar un perjuicio irremediable, dadas las circunstancias propias del caso, la jurisprudencia

productores; 5. Trabajadores familiares auxiliares, y 6. Trabajadores que no pueden clasificarse según la situación en el empleo.

⁴¹ Corte Constitucional, Sentencia C-645 de 2011.

⁴² Véase, Corte Constitucional, Sentencia SU-995 de 1999.

⁴³ Véase, Corte Constitucional, sentencias T-413 de 2024 y T-154 de 2024.

⁴⁴ Véase CPTSS, arts. 2 y 145; CGP, arts. 422 y ss, 590.

⁴⁵ Véase, CGP, arts. 368, 422 y ss., 590.

⁴⁶ Véase CPACA, art. 138.

constitucional ha flexibilizado el requisito de subsidiariedad y admitido la procedencia excepcional de la tutela⁴⁷.

56. En esa línea, cuando se invoca el mínimo vital, el juez constitucional debe exigir una demostración fáctica suficiente de que, dadas las condiciones socioeconómicas del accionante, este se encuentra en una situación de vulnerabilidad en la cual los mecanismos ordinarios no son idóneos y eficaces para proteger su derecho. Así pues, no bastan afirmaciones genéricas sobre la imposibilidad de obtener ingresos. La Corte ha reiterado, además, que la tutela procede de forma transitoria cuando se acreditan los elementos del perjuicio irremediable (gravedad, inminencia, urgencia e impostergabilidad). Así pues, la sola suspensión de los ingresos no activa automáticamente el amparo si no se prueba que esta afectación está acompañada por los elementos señalados anteriormente⁴⁸.

6.2. El derecho al debido proceso en las relaciones entre particulares

57. El artículo 29 de la Constitución Política establece que el debido proceso es aplicable a toda clase de actuaciones judiciales y administrativas. Así mismo, la jurisprudencia constitucional ha descrito que dicho derecho está compuesto por un conjunto de salvaguardas que operan antes, durante y después de que se adopte una decisión: (i) legalidad, es decir, la actuación de la autoridad y las consecuencias han de estar definidas previamente en normas vigentes; (ii) la competencia y el juez natural, o sea, quien decide debe tener la facultad para hacerlo según la Constitución o la ley; (iii) defensa y contradicción, es decir, la persona debe tener una posibilidad real de ser oída, conocer los cargos o motivos, acceder y controvertir los elementos materiales probatorios que sirven de sustento a la decisión; (iv) publicidad y motivación suficiente de las decisiones, pues la persona debe entender el porqué de la medida adoptada a fin de poder controvertirla; y (v) tiempo razonable, es decir, la decisión debe proferirse sin dilaciones injustificadas⁴⁹. Estas garantías constituyen condiciones para la validez del trámite y la decisión⁵⁰.

⁴⁷ Corte Constitucional, Sentencia T-521 de 2024.

⁴⁸ Corte Constitucional, Sentencia T-087 de 2006.

⁴⁹ Véase, Corte Constitucional, sentencias C-980 de 2010, reiterada en la C-162 de 2021, T-470 de 1999, T-720 de 2014, T-623 de 2017, T-421 de 2022, T-453 de 2024.

⁵⁰ Véase Corte Constitucional, Sentencia SU-449 de 2020: “El debido proceso es, materialmente, la aplicación en el ordenamiento jurídico del principio de legalidad, lo que significa que el mismo tiene la finalidad de limitar el poder estatal y, por ende, busca garantizar a las personas la seguridad de que van a ser juzgadas de acuerdo con unas reglas procesales previamente estipuladas. En otras palabras, el derecho al debido proceso presupone la existencia de un procedimiento judicial o administrativo previo, puesto que las autoridades cuentan con un marco de acción limitado y, en ese sentido, únicamente pueden realizar aquello que la ley les

58. Cabe precisar que la aplicación de dicha prerrogativa entre particulares no implica un simple traslado de los requisitos propios del proceso judicial o administrativo. En el derecho privado, el debido proceso opera, ante todo, como una norma objetiva con efecto irradiador, en la medida en que el orden constitucional impone límites a las actuaciones privadas que, por su estructura o por sus efectos, puedan comprometer derechos fundamentales de manera intensa⁵¹.

59. En esa línea, la autonomía de la voluntad privada -que en materia contractual encuentra su expresión en la regla según la cual el contrato legalmente celebrado es ley para las partes- no es absoluta⁵². La Corte Constitucional ha reiterado que la autonomía de la voluntad debe ser interpretada conforme con los demás principios, valores y derechos reconocidos por la Carta y propios del Estado social de derecho, así, por ejemplo, en la Sentencia C-602 de 2019⁵³, indicó que los límites básicos a la autonomía de la voluntad privada en su faceta material⁵⁴, son: (i) la dignidad humana, los derechos fundamentales y la igualdad material, (ii) la solidaridad, (iii) el principio de buena fe, y (iv) el orden público. No obstante, aclaró que en los eventos en los que existe una relación asimétrica, la Constitución faculta al legislador para adoptar normas tendientes a proteger a la parte más débil. En ese sentido, el artículo 29 constitucional no sustituye al derecho privado, sino que lo orienta e impone límites a actuaciones que pueden ser arbitrarias.

60. A partir de esas premisas, la jurisprudencia constitucional ha admitido que el debido proceso puede ser exigible en relaciones entre particulares de manera excepcional, especialmente cuando un particular se halla en posibilidad de imponer sanciones que inciden de forma relevante en la posición jurídica de la otra parte⁵⁵.

permite”.

⁵¹ Véase, Corte Constitucional, sentencias T-720 de 2014, T-623 de 2017, T-516 de 2020, T-534 de 2023 y T-453 de 2024.

⁵² Constitución Política de Colombia, preámbulo, y artículos 2, 13, 16, y 333 entre otros; Código Civil, artículo 1602.

⁵³ Corte Constitucional, Sentencia C-602 de 2019.

⁵⁴ Es decir, aquella faceta relativa a la definición del tipo y contenido del contrato, en contraposición con la faceta conflictual, que reconoce el derecho de los contratantes a elegir los mecanismos jurisdiccionales o alternativos para dirimir los conflictos que surjan durante su relación contractual.

⁵⁵ Corte Constitucional, Sentencia T-143 de 2016.

61. Como se expuso, la irradiación del artículo 29 al ámbito privado no implica exigir a los particulares reproducir mecánicamente todas las formas del proceso judicial o administrativo a cada decisión⁵⁶, sino que el análisis debe hacerse a la luz del caso concreto y mediante un examen de dos pasos: (i) determinar si la decisión controvertida puede calificarse como evidentemente sancionatoria y no como un mero ejercicio de facultades contractuales; y (ii) solo si se supera ese umbral, fijar (según el tipo de sanción y la naturaleza del particular que la impone) cuáles son las garantías mínimas exigibles (legalidad, posibilidad real de defensa y contradicción, motivación suficiente e imparcialidad) cuya intensidad puede variar en función del impacto de la medida sobre los derechos del particular afectado⁵⁷.

62. Ahora bien, en relación con el primer paso, cabe precisar que no toda consecuencia desfavorable, derivada de la ejecución o terminación de un contrato, constituye una sanción. Lo anterior, por cuanto una concepción amplia del concepto desdibujaría la distinción entre (a) el ejercicio de facultades disciplinarias o punitivas y (b) el ejercicio de facultades contractuales propias del negocio jurídico, sujetas, entre otros principios, a la buena fe y a la prohibición del abuso del derecho.

63. Así pues, la jurisprudencia constitucional aclara que no toda decisión privada tiene la virtud de activar el andamiaje del artículo 29 constitucional, pues existe una distinción decisiva entre (a) las controversias estrictamente contractuales propias del negocio jurídico (a saber, interpretación, ejecución o terminación conforme a lo pactado y a los principios de buena fe y prohibición del abuso del derecho), cuyo control natural debe realizarse a partir de las normas legales aplicables por parte del juez ordinario, y (b) las actuaciones privadas con efecto materialmente sancionatorio, es decir, que imponen consecuencias negativas como expulsiones, suspensiones o exclusiones, supuesto en el cual la Corte ha admitido la relevancia del derecho al debido proceso y la posibilidad, al menos prima facie, de acudir a la acción de tutela para solicitar su protección, siempre que los medios ordinarios no sean idóneos y eficaces, o exista la necesidad de evitar un perjuicio irremediable.

64. En línea con lo indicado, es importante precisar que la limitación de la aplicación del derecho al debido entre particulares a las actuaciones

⁵⁶ Véase Corte Constitucional, Sentencia T-453 de 2024.

⁵⁷ La distinción entre el ejercicio de (i) facultades sancionatorias y (ii) facultades contractuales ha sido objeto de precisión en la jurisprudencia constitucional; por ejemplo, en la Sentencia SU-449 de 2020, la Corte se ocupó de abordar este problema en el contexto de relaciones de naturaleza laboral.

evidentemente sancionatorias no implica que el ejercicio de las facultades contractuales propias del derecho privado carezca de límites. Al respecto, esta Corporación ha recordado que “el ordenamiento jurídico no está conformado por compartimentos estancos, algunos de los cuales escapan del influjo de las garantías y libertades constitucionales, pues éstas se difunden en todos los ámbitos del derecho, inclusive en espacios inicialmente considerados como coto reservado del derecho privado, como las relaciones contractuales”⁵⁸.

65. Así, la jurisprudencia ha identificado límites aplicables a la libertad de definir sobre la celebración o terminación de un contrato⁵⁹, la libertad de elegir el contenido del contrato⁶⁰, la libertad de elegir el tipo contractual para el desarrollo de determinadas actividades⁶¹ y la libertad de aplicar las disposiciones contractuales⁶².

6.3. El debido proceso y su reconocimiento en las relaciones de trabajo

66. Sobre el particular, esta Corporación, en Sentencia SU-449 de 2020, realizó la distinción entre el ejercicio de las facultades sancionatorias y las facultades contractuales en el marco de las relaciones de trabajo. En dicha ocasión, la Corte estudió el derecho al debido proceso en el ámbito laboral e indicó los límites a su aplicación.

67. En dicha providencia, la Corte estableció la diferencia entre (a) “la facultad de despido o de terminación unilateral del contrato de trabajo por parte del empleador, como resultado de la aplicación de una sanción disciplinaria, ya sea [por] incumplimiento de una obligación legal o [por comisión] de una falta grave en el reglamento interno de trabajo”⁶³, y (b) la terminación unilateral del contrato por justa causa, que constituye “una facultad contractual [...] amparada en el uso de la condición resolutoria tácita [...], lo que le brinda las características de ser (i) unilateral, (ii) extrajudicial, (iii) liberatoria, (iv) generadora de un derecho subjetivo potestativo, (v) con carácter receptivo y de acto causado, (vi) sometida a una declaración o manifestación de parte, y (vii) susceptible de control judicial”⁶⁴, facultad que no equivale por sí misma a una sanción. De conformidad con lo expuesto, la

⁵⁸ Corte Constitucional, Sentencia T-160 de 2010.

⁵⁹ Corte Constitucional, sentencias SU-157 de 1999, T-1118 de 2002 y T-468 de 2003, entre otras.

⁶⁰ Corte Constitucional, Sentencia T-533 de 1996.

⁶¹ Corte Constitucional, Sentencia T-109 de 2021.

⁶² Corte Constitucional, Sentencia T-520 de 2003.

⁶³ Corte Constitucional, Sentencia SU-449 de 2020.

⁶⁴ Corte Constitucional, Sentencia SU-449 de 2020.

aplicación del artículo 29 constitucional en relaciones privadas exige verificar que se está ante una actuación materialmente sancionatoria.

68. Bajo ese panorama, la Corte recordó que el régimen legal de terminación del contrato de trabajo hace una distinción entre (i) causales objetivas y (ii) causales voluntarias o justificables. Dentro de estas últimas, la terminación unilateral con justa causa opera como una manifestación de la condición resolutoria tácita, con efecto liberatorio para ambas partes, sin que ello suponga, por sí mismo, una sanción disciplinaria, y cuyo ejercicio está sometido a control judicial en todo caso.

69. Para llegar a esa conclusión, la Corte señaló las siguientes premisas:

- (i) Los artículos 61 a 66 del CST regulan la terminación del contrato individual de trabajo, estableciendo unas causas objetivas y otras voluntarias para finalizar la relación laboral.
- (ii) Las causas objetivas operan con independencia de la voluntad de las partes (como la muerte del trabajador o la liquidación de la empresa), mientras que las causas voluntarias o justificables, como lo señala su nombre, se someten a la voluntad de los contratantes, pero están sujetas a un régimen taxativo de causas concretas determinadas como justas en la ley.
- (iii) Dentro de las causas voluntarias se encuentran tres grandes grupos, a saber (a) el mutuo consenso de las partes, (b) la decisión unilateral de una de las partes de acuerdo con las justas causas previstas en la ley, y (c) la terminación del contrato de trabajo sin justa causa.
- (iv) La terminación unilateral del contrato de trabajo con justa causa es una manifestación de la condición resolutoria tácita, por virtud de la cual se faculta a que la parte que se haya visto afectada por la inobservancia de las obligaciones derivadas del vínculo contractual, para dar por finalizado el contrato, otorgándole la posibilidad de reclamar los daños o perjuicios que se hayan ocasionado por la infracción de los compromisos asumidos. Esta figura subyace a la naturaleza jurídica de todos los contratos bilaterales, como lo son los laborales, y tiene previsión expresa en el artículo 64 del CST, al disponer que “en todo contrato de trabajo va envuelta la condición resolutoria por incumplimiento de lo pactado, con indemnización de perjuicios a cargo de la parte responsable”.
- (v) La resolución opera a favor de la parte afectada por el incumplimiento de un contrato, generando un efecto liberador para

ambas, con la consecuencia de que la parte responsable por la inobservancia de las obligaciones puede ser llamada a indemnizar los perjuicios derivados de su comportamiento.

- (vi) La resolución no exige, en principio, valorar la culpa de las partes, ni tampoco constituye una sanción de ninguna clase, puesto que opera como una cláusula convencional implícita que, por su carácter condicional, suscita que una vez ocurrido el incumplimiento y alegada su ocurrencia, permite extinguir el contrato.
- (vii) En el ámbito laboral no es de la esencia de la condición resolutoria que requiera una declaración judicial sobre el incumplimiento para hacerse efectiva. No obstante, se ejecuta con carácter receptivo, por lo que para proceder con su ejercicio debe mediar una comunicación a la contraparte.

70. Aunado a lo anterior, en la referida providencia, la Corte reconoció la posibilidad de que el despido se produzca como consecuencia de una sanción disciplinaria, caso en el cual, se impone la obligación para el empleador de agotar el debido proceso, según lo dispuesto en el artículo 115 del CST. En este último escenario, la sanción disciplinaria supone la formulación de un juicio de reproche por parte del empleador, entendiendo que el trabajador incurrió en una falta grave prevista en el reglamento de trabajo, o en alguna fuente voluntaria del derecho laboral, y que, de acuerdo con el principio de legalidad, tiene asignado dicho castigo en caso de acreditarse su ocurrencia. Además, la sanción disciplinaria es impuesta por el empleador, con base en el poder de subordinación que emerge de la relación laboral, por lo que al tratarse de una atribución que recrimina y desaprueba una conducta, y que implica un enjuiciamiento de carácter privado, debe someterse a la garantía del debido proceso.

71. Así pues, esta diferenciación refuerza la regla según la cual no todo acto jurídico suscitado en un negocio entre particulares, que implique una consecuencia negativa para una de las partes, equivale a una sanción, o comporta el ejercicio de una facultad disciplinaria. Por el contrario, es necesario distinguir entre el ejercicio de potestades sancionatorias (que activan el derecho al debido proceso) y el ejercicio de facultades contractuales (cuyo examen debe realizarse a partir del régimen contractual aplicable)

6.4. El debido proceso en las relaciones entre las plataformas digitales y sus usuarios

72. En línea con lo expuesto, la Sala advierte que en el análisis de las decisiones adoptadas por las plataformas digitales frente a sus usuarios también se debe realizar la distinción entre (i) el ejercicio de facultades contractuales vinculadas a la ejecución, interpretación o terminación del vínculo conforme a lo pactado en sus términos y condiciones, los principios de buena fe y abuso del derecho, entre otros y (ii) el ejercicio de facultades materialmente sancionatorias, esto es, actuaciones privadas que, por su finalidad y estructura, se orientan a reprochar una conducta, castigar al presunto infractor y prevenir futuras infracciones mediante una restricción en la plataforma al afectado (por ejemplo, a través de su suspensión, bloqueo o exclusión), en cuyo caso, se reitera, sí se proyectan los requisitos mínimos del debido proceso (como la posibilidad real de defensa, contradicción y motivación suficiente). No obstante, cabe precisar que no toda medida de cancelación o terminación del acceso a dichas plataformas debe ser tratada sin más como una sanción sometida a la totalidad de garantías del artículo 29 superior.

73. En virtud de lo anterior, para determinar si en el ámbito de las plataformas digitales se configura un supuesto de exigibilidad del debido proceso, es necesario establecer si la medida cuestionada puede calificarse como evidentemente sancionatoria, o si se enmarca en el ejercicio de una facultad contractual de terminación o cancelación del contrato (una condición resolutoria o cláusula equivalente), pues solo si se supera ese umbral, el juez de tutela podrá determinar qué garantías mínimas resultaban exigibles según la naturaleza de la medida, dadas las particularidades del caso.

74. Para la Sala, es claro que dicha delimitación se relaciona directamente con el análisis del requisito de subsidiariedad, pues, de acuerdo con la jurisprudencia constitucional “si existe la necesidad de desplegar un amplio debate probatorio a efectos de establecer si una eventual trasgresión de derechos fundamentales ocurrió o no, entonces la tutela debería declararse improcedente”. Según esa postura “(...) cuando existen serias dudas sobre la configuración de los supuestos para proteger un derecho o una dificultad probatoria que no puede ser superada en sede de revisión, el juez constitucional debe declarar la improcedencia del amparo (...)”⁶⁵.

75. Así pues, la acción de tutela se torna improcedente por falta de subsidiariedad cuando existen desacuerdos que requieren debate probatorio

⁶⁵ Corte Constitucional, Sentencia T-544 de 2023.

sobre la decisión de cancelar el acceso a una plataforma, respecto de dos puntos: (i) si la medida correspondió al ejercicio de una facultad sancionatoria o a una facultad contractual de cancelación; y (ii) si la conducta atribuida al usuario o repartidor configuró un incumplimiento de las condiciones previstas para el uso de la plataforma. Lo anterior, por cuanto en estos asuntos pueden existir versiones divergentes que implican una discusión probatoria que excede la competencia del juez de tutela.

76. Ahora bien, cabe señalar que esta Corporación, en la Sentencia T-534 de 2023, al resolver un caso similar, tuvo por satisfechos los requisitos de procedencia de la acción de tutela, incluyendo la subsidiariedad, al considerar que cuando una plataforma excluye a un repartidor por una presunta infracción de términos y condiciones ejerce un poder normativo que activa exigencias robustas de implementar el debido proceso. En virtud de lo anterior, al estimar que no se garantizó dicha prerrogativa, dejó sin efectos el bloqueo al accionante y ordenó rehacer el procedimiento.

77. Sobre el particular, la Sala advierte que si bien en la Sentencia T-534 de 2023 la Corte concedió el amparo solicitado, en esta oportunidad, dicha regla de decisión no resulta aplicable por las siguientes dos razones. Primero, porque el entendimiento desarrollado en esa providencia tiende a equiparar la cancelación del acceso a la plataforma con el ejercicio de una potestad materialmente sancionatoria que activaría, de manera general, el andamiaje del debido proceso, tan solo por el hecho de estar prevista en un acápite de términos y condiciones y producir una consecuencia negativa para el repartidor. Para la Sala, esa aproximación no preserva con suficiente claridad la distinción sustentada anteriormente entre (i) potestad sancionatoria, que supone represión y castigo, y (ii) facultades contractuales de terminación o cancelación insertas en el negocio jurídico, cuya legalidad y ejercicio deben ser evaluados a la luz del régimen contractual aplicable. Para la Sala mantener dicha distinción resulta indispensable para armonizar la eficacia de los derechos fundamentales en el ámbito privado con la autonomía de la voluntad.

78. En segundo término, porque, aun aceptando que en ciertos escenarios las plataformas puedan adoptar medidas que operen materialmente como sanciones, en el caso objeto de estudio no es dable afirmar con suficiencia que la inhabilitación cuestionada haya obedecido al ejercicio de una potestad disciplinaria, pues el marco normativo invocado por la accionada para adoptar dicha determinación parece enmarcarse dentro del ámbito propio de las relaciones contractuales, por cuanto corresponde a las causales de terminación

o cancelación de la autorización de uso de la plataforma referentes a: “b) por realizar acciones delictivas o cualquier otra que contravenga las normas y buenas costumbres en detrimento de la plataforma y/o aprovechándose de ésta o en detrimento de cualquier otro tercero que resulte afectado por cualquier tipo de conducta por parte del Mandatario” y “d) por afectar el patrimonio y la buena fe de Rappi y/o de terceros”⁶⁶. Además, existe un debate probatorio profundo sobre la validez de las actuaciones atribuidas al repartidor. Ello le impide a la Sala establecer, de forma definitiva, si la actuación de Rappi desconoció alguno de los límites constitucionales a los que debe sujetar su actividad contractual.

79. Para la Sala, no toda consecuencia desfavorable para quienes intervienen en una relación jurídica puede ser definida como una sanción y, por lo tanto, estar sujeta a la garantía del debido proceso; una interpretación en dicho sentido implicaría una limitación significativa a la facultad de las partes para prever, mediante estipulaciones contractuales, las reglas que rigen la ejecución y terminación del contrato. No obstante, cabe precisar que los demás derechos fundamentales no pierden relevancia. Ello podría ocurrir, eventualmente, en aquellos casos en los que pueda evidenciarse el ejercicio abusivo de los derechos por parte del propietario de la plataforma o la imposición de condiciones de discriminación injustificadas. Así pues, la aplicación del debido proceso en relaciones entre particulares solo resulta posible cuando se trate de decisiones evidentemente sancionatorias.

80. Bajo ese panorama, a continuación, la Sala señalará algunas reglas orientadoras para la aplicación del derecho al debido proceso en las relaciones entre particulares:

- a) En aquellos casos en los cuales la decisión cuestionada (i) es evidentemente sancionatoria y (ii) compromete la posibilidad de la persona sancionada de acceder a beneficios o servicios de claro interés para la satisfacción de necesidades fundamentales, el contenido del derecho al debido proceso y las garantías que se le adscriben se proyectarán con mayor fuerza como límite a la actuación de los particulares.
- b) En aquellos casos en los cuales la decisión cuestionada (i) es evidentemente sancionatoria, pero (ii) no compromete la posibilidad de la persona sancionada de acceder a beneficios o servicios de claro interés

⁶⁶ Archivo “9 Anexo No. 1”, pág. 5.

para la satisfacción de necesidades fundamentales, el contenido del derecho al debido proceso y las garantías que se le adscriben se proyectarán con menor fuerza y, en consecuencia, limitarán en menor grado la actuación de los particulares.

- c) En aquellos casos en los cuales la decisión cuestionada (i) no es evidentemente sancionatoria o (ii) la misma se encuadra claramente dentro de las facultades contractuales de un negocio jurídico (interpretación, modificación o terminación contractual), no resultan aplicables las garantías del derecho al debido proceso, sin perjuicio de que, por las implicaciones que puedan existir respecto de otros derechos fundamentales, se prediquen otros límites constitucionales que, dado el caso, supongan la necesaria intervención del juez constitucional.

81. En síntesis, la jurisprudencia de la Corte Constitucional ha precisado que (i) el debido proceso vincula plenamente a las autoridades y, por extensión, también rige las relaciones entre particulares cuando una parte ejerce potestades con efecto materialmente sancionatorio; en esos eventos se imponen mínimos de legalidad previa, posibilidad real de defensa y contradicción, motivación suficiente e imparcialidad. Sin embargo, (ii) no toda decisión privada activa el andamiaje del artículo 29 de la Constitución política, pues las controversias estrictamente contractuales (en las que se discute sobre la interpretación, ejecución o terminación conforme a lo pactado, buena fe y prohibición del abuso del derecho) deben ser evaluadas por el juez natural del contrato a partir del régimen contractual aplicable. Por eso, (iii) el control del juez constitucional a través de la tutela cumple un papel excepcional, es decir, opera para contener arbitrariedades cuando faltan reglas previas, se cierra toda defensa o no hay motivación, o como amparo transitorio ante un perjuicio irremediable.

6.5. Análisis de subsidiariedad en el caso concreto

82. De acuerdo con lo expuesto, para la Sala la acción de tutela objeto de estudio resulta improcedente por el incumplimiento del requisito de subsidiariedad. En primer lugar, por cuanto se advierten profundos desacuerdos, que no fueron esclarecidos en Sede de Revisión, alrededor de las actuaciones tanto de la empresa accionada, como del usuario afectado. En particular, es posible identificar un agudo debate sobre dos puntos esenciales: (i) si la decisión de cancelar el uso de la plataforma correspondió al ejercicio de una facultad sancionatoria; y (ii) si la actuación del repartidor constituyó un

incumplimiento de las condiciones previstas para el uso de la misma. Así pues, no fue posible esclarecer por completo los hechos presentados, pues las versiones sobre lo realmente ocurrido discrepan significativamente y, en esa dirección, las premisas empíricas del análisis no están suficientemente definidas.

83. En el asunto objeto de estudio, existe controversia sobre la trazabilidad de los pedidos, cobros e incentivos y, en general, sobre si la conducta atribuida al repartidor configuró o no un incumplimiento contractual. Esta discusión le impide al juez constitucional calificar con certeza la medida como sancionatoria o como ejercicio contractual, y también impide verificar -sin un debate probatorio robusto- si la actuación de la plataforma desbordó los límites constitucionales aplicables a su actividad (en concreto, la buena fe y la prohibición del abuso del derecho, entre otros).

84. La Sala recuerda que el juez constitucional no debe exigir la aplicación del debido proceso a una plataforma digital cada vez que decide restringir el acceso a un usuario, pues dicho control se activa de manera excepcional cuando, a partir de los elementos acreditados en el expediente, es posible concluir que la medida es evidentemente sancionatoria y que, por su arbitrariedad, suprimió mínimos de legalidad previa, posibilidad de defensa y motivación suficiente. No obstante, cuando la calificación de la misma medida (es decir, sanción o cancelación contractual) depende del esclarecimiento de hechos controvertidos que no puede agotarse en sede de tutela, el juez constitucional no está habilitado para sustituir el debate propio de un proceso ordinario.

85. Aplicadas estas reglas al caso concreto, la Sala advierte, *en primer lugar*, que la decisión cuestionada, esto es la inhabilitación de la cuenta “Soy Rappi” No. 489583 proferida el 29 de mayo de 2024, se adoptó en el marco de una relación comercial fundada en los términos y condiciones de uso de la aplicación. El propio actor relató que fue habilitado en junio de 2023 con el “Botón Rayo” para operar en la tienda Turbo sede La Mota (Medellín) y que toda su interacción se canalizaba a través de la plataforma. A su vez, la empresa explicó que la cancelación obedeció a causales previstas en el acápite “Cancelación del acceso a la Aplicación Soy Rappi” (en particular, lits. b y d) e invocó hechos asociados a pedidos con patrones atípicos; además, sostuvo que la comunicación se realizó por el Centro de Ayuda y que existió revisión por la Defensoría al Repartidor (D.A.R.). que revisó el caso. Este marco

fáctico sitúa el litigio, *prima facie*, en el terreno de la interpretación y aplicación de lo acordado.

86. Con ese telón de fondo, el litigio exige establecer -con soporte probatorio suficiente- si los hechos atribuidos ocurrieron, cuál fue su trazabilidad, y si encajan o no en las causales contractuales invocadas. Ese examen es propio de la jurisdicción ordinaria, en la que es posible desplegar el contradictorio y, de ser del caso, decretar medidas cautelares. Por tanto, para esta Sala es claro que el cauce natural para examinar si la decisión se ajustó a los términos de uso de la aplicación, si fue de buena fe o si devino en abuso del derecho, es el proceso ordinario.

87. Además, el expediente evidencia versiones enfrentadas que no permiten fijar premisas fácticas suficientemente definidas. Por un lado, el actor sostiene que no pudo presentar descargos y que no obtuvo una respuesta de fondo; de otra parte, la empresa afirma que comunicó la decisión, que existió revisión por la Defensoría al Repartidor (D.A.R.) y que informó la causal específica de cancelación con base en los términos y condiciones (literales b) y d)). Esa divergencia impide concluir con suficiencia (i) si la medida tuvo naturaleza evidentemente sancionatoria o se enmarcó en el ejercicio de una facultad contractual, y (ii) si los hechos atribuidos al repartidor se encuentran acreditados con el grado de certeza requerido para adoptar una decisión definitiva.

88. En ese sentido, la Sala recuerda que el fundamento de improcedencia se apoya también en la regla conforme a la cual, cuando para establecer si existió o no una transgresión de derechos fundamentales es necesario desplegar un amplio debate probatorio y persisten dudas fácticas que no pueden ser superadas en sede de revisión, la acción de tutela debe declararse improcedente y el asunto debe ventilarse ante la jurisdicción ordinaria. En el caso concreto, las divergencias sobre la naturaleza de la medida (sancionatoria o contractual) y sobre la configuración fáctica del supuesto de cancelación impiden avanzar el trámite de esta acción constitucional a fin de adoptar una decisión definitiva.

89. En tercer lugar, la Sala advierte que el accionante no acreditó la configuración de un perjuicio irremediable que justifique la procedencia transitoria del amparo. Lo anterior, toda vez que no se allegaron pruebas respecto a la afectación actual, grave e impostergable del mínimo vital del accionante y el de sus tres hijos.

90. En conclusión, respecto de los derechos al trabajo, al mínimo vital y al debido proceso, la acción de tutela no supera el requisito de subsidiariedad, pues (i) la definición de la controversia exige un debate probatorio amplio que no puede agotarse en sede de tutela; (ii) existen mecanismos ordinarios idóneos y eficaces para ventilar el asunto con plenitud probatoria y, de ser el caso, con medidas cautelares; y (iii) no se acreditó un perjuicio irremediable que habilite el amparo transitorio.

IV. DECISIÓN

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

RESUELVE

PRIMERO: LEVANTAR LA SUSPENSIÓN DE TÉRMINOS decretada en el presente proceso.

SEGUNDO: CONFIRMAR la Sentencia del 16 de septiembre de 2024, proferida por el Juzgado 026 Penal Municipal con Funciones de Conocimiento de Medellín, que declaró improcedente el amparo solicitado por el señor Gilber Ferrer Chacón.

TERCERO: Por Secretaría General, **LIBRAR** las comunicaciones a las que se refiere el artículo 36 del Decreto 2591 de 1991.

Notifíquese, comuníquese y cúmplase.

VLADIMIR FERNÁNDEZ ANDRADE
Magistrado

JORGE ENRIQUE IBÁÑEZ NAJAR
Magistrado
Con salvamento de voto

MIGUEL POLO ROSERO

Magistrado

ANDREA LILIANA ROMERO LOPEZ
Secretaria General

SALVAMENTO DE VOTO DEL MAGISTRADO
JORGE ENRIQUE IBÁÑEZ NAJAR
A LA SENTENCIA T-240/26

Referencia: expediente T-10.611.896

Asunto: acción de tutela interpuesta por
Gilber Ferrer Chacón contra Rappi S.A.S.

Magistrado ponente:

Vladimir Fernández Andrade

Con el acostumbrado respeto por las decisiones de la Sala Cuarta de Revisión, me permito exponer las razones por las cuales salvo mi voto frente a la decisión adoptada por la mayoría en la sentencia de la referencia, que confirmó el fallo de única instancia y declaró improcedente el amparo por el supuesto incumplimiento del requisito de subsidiariedad.

A mi juicio, la Sala ha debido declarar procedente la acción y, al resolver de fondo, amparar el derecho fundamental al debido proceso del accionante y, por conexidad, sus derechos al trabajo y al mínimo vital; dejar sin efectos la inhabilitación de su cuenta y ordenar a Rappi S.A.S. rehacer el procedimiento con plena observancia de las garantías constitucionales, en estricta sujeción al precedente contenido en la Sentencia T-534 de 2023.

Como paso a explicar, la providencia se apartó, sin justificación suficiente y sin competencia para hacerlo, de un precedente directamente aplicable y vigente; confundió la controversia constitucional sometida a su conocimiento con un debate contractual que no era el llamado a definir la procedencia del amparo; y desatendió hechos que, lejos de estar en disputa, fueron expresamente reconocidos por la propia empresa accionada.

La decisión adoptada por la Sala Cuarta de Revisión. La mayoría coincidió en que el accionante está legitimado en la causa por activa, en que se satisface el requisito de inmediatez y, lo que resulta más relevante, en que Rappi S.A.S. está legitimada por pasiva, por cuanto entre el repartidor y la plataforma existe una relación jurídica de dependencia y una asimetría estructural, en los términos reconocidos por la Sentencia T-534 de 2023. Comparto estas conclusiones.

No obstante, la providencia declaró improcedente la acción por estimar incumplido el requisito de subsidiariedad. Para ello, sostuvo que (i) existe un profundo debate probatorio sobre la trazabilidad de los pedidos y sobre si la conducta atribuida al repartidor configuró un incumplimiento contractual; (ii) esa controversia impide calificar con certeza la medida como sancionatoria o como ejercicio de una facultad contractual; (iii) el asunto debe ventilarse ante la jurisdicción ordinaria; y (iv) no se acreditó un perjuicio irremediable que habilitara el amparo transitorio. Sobre esa base, la mayoría concluyó que la regla de decisión de la Sentencia T-534 de 2023 no resultaba aplicable.

El expediente fue seleccionado para revisión, entre otros, por el criterio objetivo de “*necesidad de pronunciarse sobre una determinada línea jurisprudencial*” y por el criterio subjetivo de “*urgencia de proteger un derecho fundamental*”. Entonces, a pesar de que la Sala tenía la oportunidad de precisar y consolidar una línea jurisprudencial que la Corte había venido construyendo, dicha línea fue fracturada y el accionante no tuvo protección alguna.

El asunto estaba gobernado por el precedente de la Sentencia T-534 de 2023, reiterado en la Sentencia T-148 de 2026. El presente caso es, en lo esencial, análogo al que se resolvió en la Sentencia T-534 de 2023: un repartidor de Rappi S.A.S. cuya cuenta en la aplicación “*Soy Rappi*” fue inhabilitada por la presunta infracción de las condiciones de uso, sin que se le hubiese garantizado de manera previa el derecho al debido proceso. En aquella oportunidad la Corte concluyó que, cuando una plataforma de reparto pretende excluir a uno de sus repartidores por una conducta contraria a las reglas de uso, ejerce un poder normativo y está obligada a respetar el debido proceso de quien resulta afectado; por ello, invalidó la medida y ordenó a la empresa rehacer el procedimiento de inhabilitación.

Aquella providencia precisó, además, con qué contenido concreto debe cumplirse esa obligación. Exigió que las plataformas (i) respeten el principio de legalidad, de modo que la consecuencia negativa esté previamente definida en un reglamento de público conocimiento y fácil acceso; (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) expongan con suficiencia las razones de la medida. Ninguna de esas cuatro exigencias fue satisfecha en el caso del señor Ferrer Chacón, y la providencia de la que me aparto se abstiene de examinarlas.

La identidad de la accionada, de la plataforma, del tipo de medida y del derecho invocado imponía a la Sala el deber de seguir ese precedente o, cuando menos, de satisfacer las exigentes cargas de transparencia y de argumentación suficiente que la jurisprudencia constitucional reclama

para apartarse de él. A mi juicio, la providencia no satisfizo esas cargas. Aunque argumentó que la regla de decisión adoptada en la Sentencia T-534 de 2023 no era aplicable, las razones expuestas para llegar a tal conclusión resultan, a mi juicio, insuficientes. Esto, por cuanto introduce una distinción entre una potestad sancionatoria y unas facultades contractuales que, más que precisar el precedente, permite eludirlo. Ese proceder compromete los principios de igualdad de trato y de seguridad jurídica, que son, precisamente, los que el respeto al precedente busca preservar.

Más aun, la Sentencia T-148 de 2026, proferida por la Sala Octava de Revisión el 25 de mayo de 2026 –esto es, apenas setenta y tres días antes de la providencia de la que me aparto–, resolvió el caso de un repartidor migrante venezolano cuya cuenta en la plataforma *Picap Rent* fue bloqueada bajo el argumento genérico de haber incumplido los términos y condiciones, sin que se le informara cuáles. Esa Sala reiteró expresamente la regla de la Sentencia T-534 de 2023, declaró que la plataforma había vulnerado el debido proceso, “*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*”, y ordenó ajustar los trámites que pudieran conllevar la imposición de sanciones a los usuarios, con tres finalidades precisas: suministrar explicaciones oportunas y detalladas sobre la conducta reprochada, implementar mecanismos claros y accesibles para recurrir las decisiones, y supervisar y controlar las decisiones automatizadas de los algoritmos empleados en esos procesos, si se utilizan.

En otras palabras, mientras una Sala de Revisión de esta Corte declaraba, en mayo de 2026, que el bloqueo de un repartidor sin explicación previa vulnera el debido proceso y ordenaba a la plataforma rediseñar sus procedimientos, otra Sala concluía, en agosto del mismo año y sobre un supuesto materialmente idéntico, que el asunto ni siquiera podía ser examinado por el juez constitucional. Dos personas en la misma situación –repartidores, desconectados sin aviso previo, con la misma causal genérica invocada– reciben de esta Corte respuestas opuestas con pocos días de diferencia.

La controversia constitucional no exigía un “*amplio debate probatorio*”.

El eje del razonamiento de la mayoría de la Sala es que el caso involucra un debate probatorio que excede la competencia del juez de tutela. No obstante, considero que se confunden dos asuntos distintos. Uno es si el accionante incurrió o no en la conducta que se le atribuyó -esto es, si los diecisiete pedidos cuestionados configuraron un incumplimiento de los términos y condiciones-, asunto que, en efecto, podría requerir un debate probatorio propio del juez ordinario. Otro es si el procedimiento mediante el cual Rappi desconectó al actor de la plataforma respetó las garantías mínimas del debido proceso. Es esta segunda cuestión la que resulta constitucionalmente relevante y no exige debate probatorio adicional porque los hechos que la definen están plenamente acreditados en el proceso y no son objeto de controversia entre las partes.

En efecto, de las respuestas de Rappi obrantes en el expediente se desprende, sin discusión, que (i) la cuenta del accionante fue inhabilitada el 29 de mayo de 2024; (ii) la empresa se comunicó con él apenas al día siguiente, el 30 de mayo, y solo porque fue el propio actor preguntó por la razón de la suspensión; (iii) con anterioridad a la decisión, el accionante no fue notificado de la existencia de investigación alguna en su contra, ni de los hechos o causales que motivarían la medida; y (iv) todas las actuaciones que la empresa invoca como expresión del debido proceso -la atención por el Centro de Ayuda, la intervención de la Defensoría al Repartidor y la comunicación de las causales- ocurrieron después de que la medida ya se había adoptado y sus efectos ya se habían producido.

En efecto, al responder el auto de pruebas del 7 de julio de 2025, Rappi manifestó que “*en el caso concreto, el accionante no fue notificado previamente de las razones de la suspensión, dado que esta se adoptó como una medida preventiva, proporcional y basada en criterios técnicos, en respuesta a un patrón operativo inusual que representaba un riesgo económico y operativo para la compañía.*” Sobre este punto no hay, pues, “*versiones enfrentadas*” ni “*premisas empíricas insuficientemente definidas*”, en su lugar, hay un hecho admitido por quien lo ejecutó.

Además, al responder cuál instancia de la organización adoptó la decisión y en qué fecha, Rappi afirmó que “[l]a *decisión de suspensión de la cuenta fue adoptada el 30 de mayo de 2024, luego de revisar el comportamiento del accionante.*” Sin embargo, en el mismo escrito y de manera reiterada a lo largo del proceso, sostuvo que la cuenta fue suspendida permanentemente el 29 de mayo de 2024, fecha en la que además notificó la medida. Se sigue de ahí que la sanción se ejecutó un día antes de que se adoptara la decisión que supuestamente la sustenta.

Bajo este escenario, se concluye que el accionante fue desconectado de la plataforma sin conocer de manera previa los hechos que se le imputaban ni las razones de la decisión, de modo que se le privó de toda posibilidad real de defensa y contradicción. La existencia de canales internos de reclamación, activados con posterioridad a la medida, no subsana ese déficit, pues el debido proceso es una garantía que debe anteceder y condicionar la decisión, no un mecanismo de revisión ulterior. Por lo demás, exigir al actor, como insistentemente lo hizo la empresa, que aportara pruebas para desvirtuar unos hechos que nunca le fueron informados constituye una contradicción en sus propios términos y una manifestación adicional de la vulneración.

A ello se suma que la instancia llamada a garantizar la imparcialidad en realidad no la brinda. La accionada describió a la Defensoría al Repartidor como “*un organismo independiente dentro de Rappi*”, y explicó que su conclusión se produjo “*tras la respuesta entregada por Rappi y exponer las evidencias.*” Sin embargo, un órgano que integra la estructura de la empresa, cuyos miembros son designados por ella, que se financia con sus recursos y que resuelve con base en el material que la misma empresa le suministra, puede ser un mecanismo útil de atención al usuario, pero no es un tercero imparcial en el sentido que el artículo 29 de la Constitución exige.

La medida fue materialmente sancionatoria y no se sustrae del debido proceso por estar prevista como causal contractual. La providencia sostiene que la inhabilitación se enmarcó en el ejercicio de una facultad contractual de cancelación prevista en los literales b) y d) del acápite “*Cancelación del acceso a la Aplicación Soy Rappi*” y no en una potestad

sancionatoria. A este respecto, la sentencia define como materialmente sancionatoria aquella actuación que, por su finalidad y estructura, se orienta a reprochar una conducta, castigar al presunto infractor y prevenir futuras infracciones mediante una restricción en la plataforma. Si es así, la medida adoptada contra el señor Ferrer Chacón reúne esos tres elementos: (i) se le reprochó la obtención fraudulenta de incentivos, pues la empresa habló expresamente de “*mala fe*”, de “*intención deliberada de obtener un beneficio económico indebido*” y de “*detrimento*” patrimonial; (ii) se le castigó con la suspensión permanente de su cuenta y con la prohibición de crear una nueva; y (iii) se invocó expresamente la finalidad de prevenir usos indebidos de la plataforma en beneficio de todo el “*ecosistema*”. Que la causal estuviera tipificada dentro de términos y condiciones del contrato no altera su naturaleza. Ciertamente, frente a ese argumento advirtió la Sentencia T-534 de 2023 que la inserción de una consecuencia gravosa en un acápite contractual no basta para sustraerla de las garantías del debido proceso.

El vocabulario empleado por la empresa es, en sí mismo, elocuente. Una terminación contractual ordinaria no requiere calificar la conducta de la contraparte como delictiva, contraria a las buenas costumbres o realizada de mala fe. Los literales invocados: “*por realizar acciones delictivas o cualquier otra que contravenga las normas y buenas costumbres*” y “*por afectar el patrimonio y la buena fe de Rappi y/o de terceros*” son, por su estructura, tipos de infracción que describen conductas reprochables y a las que se les asocia un castigo o sanción.

La accionada, además, incurre en una contradicción. Por una parte, afirmó que “[l]a suspensión de la cuenta no constituye una sanción definitiva, sino una medida preventiva, legítima y proporcional.” Por otra, sostuvo de manera invariable que la cuenta “*fue suspendida permanentemente*” y que al accionante no se le permitió reactivarla ni abrir una nueva. Una medida que es permanente, definitiva e irreversible no es cautelar por más que así se la denomine.

Adicionalmente, la sentencia de la que me aparto también señala algunas reglas orientadoras para la aplicación del derecho al debido proceso en las relaciones entre particulares. Indica que “[e]n aquellos casos en los cuales la decisión cuestionada (i) es evidentemente

sancionatoria y (ii) compromete la posibilidad de la persona sancionada de acceder a beneficios o servicios de claro interés para la satisfacción de necesidades fundamentales, el contenido del derecho al debido proceso y las garantías que se le adscriben se proyectarán con mayor fuerza como límite a la actuación de los particulares.” Este es precisamente el caso del proceso de la referencia. El señor Ferrer Chacón fue expulsado de la plataforma mediante la cual satisfacía sus derechos al trabajo y al mínimo vital, sin saber las razones de ello. En ese sentido, el debido proceso debía haberse aplicado con mayor fuerza.

Finalmente, la regla orientadora que formula la providencia, conforme a la cual no resultan aplicables las garantías del debido proceso cuando la decisión *“se encuadra claramente dentro de las facultades contractuales de un negocio jurídico”*, puede generar efectos perversos. Debido a que los términos y condiciones son redactados de manera unilateral por la plataforma y aceptados en bloque por el repartidor mediante un contrato de adhesión, esa regla entrega a quien ejerce el poder la llave para desactivarlo. Bastará con formular las causales de exclusión en lenguaje de terminación contractual y no de infracción para quedar al margen del artículo 29 superior. Se crea así un incentivo perverso a la redacción evasiva y se vacía de contenido precisamente en el ámbito donde la asimetría de poder es mayor la garantía que la Corte ha venido construyendo desde 2023.

El componente automatizado de la decisión imponía un escrutinio más estricto, no uno más laxo. Existe un elemento adicional que la providencia recaudó con diligencia en sede de revisión y que luego no valoró. Interrogada expresamente sobre el punto, la empresa reconoció que cuenta con sistemas automatizados que *“pueden activar medidas automáticas y proporcionales, como la suspensión provisional del acceso a la Aplicación ‘Soy Rappi’”,* y admitió que, en el caso concreto, *“la alerta sobre el posible incumplimiento de los Términos y Condiciones por parte del accionante fue generada por el sistema.”* En otras palabras, el señalamiento que condujo a la exclusión definitiva del actor no se originó en un juicio humano sobre su conducta, sino en la detección de un *“patrón de comportamiento atípico”* por parte de una

herramienta cuyos criterios, umbrales y márgenes de error no obran en el expediente ni fueron dados a conocer al afectado.

Aun si hubo revisión humana de la decisión automatizada, la persona afectada debe conocer que un sistema automatizado intervino, con qué variables operó y sobre qué datos concretos concluyó el comportamiento atípico. En este caso, el accionante lo supo por primera vez en sede de revisión, más de un año después de haber sido desconectado.

Sobre este asunto, precisamente, la Sentencia T-148 de 2026 ordenó expresamente a la plataforma allí accionada *“supervis[ar] y control[ar] las decisiones automatizadas de los algoritmos empleados en dichos procesos (si es que los utiliza), con el fin de evitar decisiones arbitrarias.”* Y el legislador ha avanzado en la misma dirección: los artículos 29 y 30 de la Ley 2466 de 2025 imponen a las empresas de plataformas digitales de reparto el deber de informar, en lenguaje claro y sencillo, sobre los sistemas automatizados que se utilicen para tomar o apoyar decisiones que afecten las condiciones de trabajo del repartidor, incluida de manera expresa *“la restricción, suspensión o cancelación de su cuenta en la plataforma digital de reparto”* y reconocen el derecho a solicitar la revisión humana de las decisiones algorítmicas adversas.

En ese contexto, la conclusión de la mayoría resulta paradójica. Frente a una medida adoptada a partir de una alerta automatizada, sobre criterios técnicos no divulgados, comunicada mediante una circular colectiva y revisada por un órgano interno de la propia empresa, la respuesta del juez constitucional no puede ser que los hechos son demasiado oscuros para pronunciarse. Declarar la improcedencia por esa razón equivale a premiar la opacidad.

Los mecanismos ordinarios no son idóneos ni eficaces. El requisito de subsidiariedad tampoco se incumple. Como ya lo definió la Sentencia T-534 de 2023 frente a un supuesto equivalente, y como lo reiteró la Sentencia T-148

de 2026, los mecanismos ordinarios de defensa no resultan idóneos ni eficaces para la protección que en este caso se reclama. De una parte, la acción de protección al consumidor no es idónea, porque las pretensiones del actor desbordan la relación entre prestador de servicios y usuario. Lo que se debate no es propiamente el incumplimiento de las pautas del servicio, sino que, en su aplicación estricta, la empresa vulneró el debido proceso y, como consecuencia de esa vulneración principal, afectó la estabilidad material del actor. De otra parte, el proceso declarativo ante la jurisdicción ordinaria civil pierde idoneidad y eficacia por la propia indefinición de la naturaleza del vínculo -que la accionada se niega a calificar como laboral y describe, alternativamente, como un mandato entre el consumidor y el repartidor en el que ella sería un mero agente de recaudo-, incertidumbre que dificulta al demandante diseñar una estrategia de defensa y que, además, no se aviene con unas pretensiones que no son de orden legal o contractual, sino de garantía del debido proceso en lo que constituye un procedimiento sancionatorio *sui generis* entre particulares.

A ello debe añadirse una consideración que la providencia formula en abstracto y que, aplicada al caso, conduce a la conclusión contraria a la que extrae. La Sala reconoce, con razón, que la idoneidad del medio ordinario no se valora en abstracto sino a la luz de las condiciones particulares del accionante. Pues bien, el señor Ferrer Chacón es un migrante venezolano, cabeza de un hogar con tres hijos menores de edad, sin trabajo estable, que reside en un inmueble de estrato 2 que no es de su propiedad y que declaró ante esta Corte no haber promovido acción judicial alguna contra Rappi precisamente por falta de recursos económicos para ello. Remitir a esa persona a un proceso declarativo civil, con las cargas de representación, duración y costos que comporta, le impide acceder a la administración de justicia.

Resulta, por lo demás, contradictorio que la providencia haya reconocido, al examinar la legitimación por pasiva, la relación de dependencia y la asimetría estructural que caracterizan el vínculo -acogiendo en ese punto el marco de la Sentencia T-534 de 2023-, para luego, al analizar la subsidiariedad, remitir al actor a esa misma jurisdicción ordinaria cuya falta de idoneidad deriva, precisamente, de aquella asimetría e indefinición. La coherencia interna del fallo imponía

concluir que, verificada la subordinación constitucional y la ausencia de medios idóneos, la tutela era procedente como mecanismo definitivo de protección. Siendo ello así, la falta de acreditación de un perjuicio irremediable resultaba irrelevante, pues tal exigencia solo opera para el amparo transitorio.

La condición de vulnerabilidad del actor estaba acreditada. Finalmente, no comparto el reproche según el cual el accionante debía aportar pruebas adicionales de su situación de vulnerabilidad. Por la labor que desempeñaba como repartidor, tener tres hijos menores de edad a su cargo y las cifras de ingresos que obran en el expediente, es razonable concluir que sus ingresos no superaban un salario mínimo legal mensual vigente y dependían principalmente de su trabajo en la plataforma. Así lo afirmó el actor, sin que tal aseveración fuera desvirtuada por la accionada ni por ningún otro medio de prueba; por el contrario, la empresa se limitó a señalar que “*no puede verificar*” sus condiciones económicas y que “*no le constan*” los hechos relativos a la afectación de su mínimo vital, lo que dista mucho de una contradicción probatoria.

Debe agregarse que el accionante sí atendió el requerimiento probatorio de esta Corte y allegó, entre otros documentos, el recibo del servicio de acueducto de la vivienda que habita, identificada como estrato 2 y a nombre de un tercero, y los registros de nacimiento de dos de sus hijos, lo cual demuestra su situación socioeconómica y, por ende, que se encuentra en una situación de vulnerabilidad.

La decisión que correspondía adoptar. Por todo lo anterior, la Sala ha debido declarar procedente la acción y, al resolver de fondo, amparar el derecho al debido proceso del señor Ferrer Chacón -y, por conexidad, sus derechos al trabajo y al mínimo vital-; dejar sin efectos la inhabilitación de la cuenta No. 489583 y ordenar a Rappi S.A.S. rehacer el procedimiento con estricta observancia de las garantías constitucionales, en los mismos términos en que se ordenó en la Sentencia T-534 de 2023. Ello, sin perjuicio de que, rehecho el procedimiento con plena garantía de defensa y contradicción, la

empresa pudiera arribar nuevamente a la misma conclusión. De este modo, la Corte habría podido reiterar y consolidar su jurisprudencia y, por esa vía, brindar seguridad jurídica en este tipo de relaciones novedosas en las que el poder tecnológico y contractual de las plataformas digitales incide de manera intensa sobre los derechos fundamentales de quienes dependen de ellas para subsistir.

En los anteriores términos dejo expuestas las razones de mi salvamento de voto.

Fecha *ut supra*,

JORGE ENRIQUE IBÁÑEZ NAJAR

Magistrado