



BOLETÍN DE PRENSA N° 017

## **Corte previno a Rappi para que se abstenga de incurrir en prácticas lesivas de los derechos de petición y debido proceso de los repartidores independientes de la aplicación *Soy Rappi***

*La Corte encontró que Rappi S.A.S., trasgredió los derechos del accionante porque al momento de inhabilitar su cuenta desatendió los derechos a la defensa y a la contradicción, así como el principio de imparcialidad.*

**Bogotá D.C., 18 de febrero de 2024**

La Sala Cuarta de Revisión amparó los derechos al debido proceso y de petición de un ciudadano vinculado a Rappi S.A.S. a través de la modalidad de *Rapitendero Autorizado*. El accionante invocó el amparo luego de que la empresa bloqueó su usuario y le impidió acceder a los servicios de la plataforma tecnológica.

El ciudadano explicó que, como era habitual, intentó ingresar a la plataforma, pero no tuvo éxito en su registro, por lo que elevó una petición a Rappi S.A.S. para que le informaran sobre el bloqueo de su cuenta. La entidad le respondió que había infringido, en varias ocasiones, las políticas de desactivaciones de la comunidad *Soy Rappi*.

Con esta respuesta de la empresa, el accionante invocó el amparo. En primera y segunda instancia se negó la pretensión, pero la Sala de Revisión revocó la decisión. La Corte determinó que cuando las plataformas de tecnología de reparto pretenden excluir a uno de sus usuarios repartidores por la comisión de una conducta contraria a las reglas de uso de la aplicación, la empresa ejerce un poder normativo y está en la obligación de respetar el derecho al debido proceso de quien puede verse afectado por el ejercicio de tal decisión.

La Corte encontró que Rappi S.A.S. trasgredió los derechos a la defensa, a la contradicción y a la imparcialidad al inhabilitar la cuenta del usuario.

Lo anterior, porque la entidad no le informó al accionante las razones específicas por las cuales la consecuencia negativa era procedente en su caso. Así, existió una ausencia de información para controvertir las conductas que le fueron endilgadas al actor y esto le impidió poder entregar elementos de juicio a su favor y defenderse de las actuaciones reprochadas.



En segundo lugar, la Corte estimó que la entidad no le informó al accionante de la existencia de una instancia interna para hacer valer sus intereses. Por lo tanto, la Sala revocó los fallos de instancia y le ordenó a la empresa que rehiciera el procedimiento de imposición de la consecuencia negativa prevista en los términos y condiciones de uso de la aplicación *Soy Rappi*, con el fin de que se respeten los contenidos básicos del derecho al debido proceso.

Por último, la Sala previno a la empresa para que, en lo sucesivo, se abstenga de incurrir en prácticas lesivas de los derechos de petición y debido proceso de los repartidores independientes de la aplicación *Soy Rappi*.

En esta decisión, el magistrado (e) Miguel Polo Rosero salvó el voto.

**Sentencia T-534 de 2023**  
**M.P. Jorge Enrique Ibáñez Najjar**