



Rama Judicial
Consejo Superior de la Judicatura
República de Colombia

JUZGADO NOVENO CIVIL MUNICIPAL DE BOGOTÁ
Carrera 10 No. 14-33 Piso 6°
cmpl09bt@cendoj.ramajudicial.gov.co

RADICADO: 110014003009-2024-00375-00

Bogotá D.C., once (11) de abril de dos mil veinticuatro (2024)

Decreto: 2591 de 1991 y Decreto 306 de 1992
Accionante: **HECTOR ALONZO ESTRADA SALAZAR.**
Accionado: **RAPPI S.A.S.**
Providencia: **FALLO**

I. ASUNTO POR TRATAR

Una vez agotado el trámite señalado en el Decreto 2591 de 1991, decide este Juzgado la acción de tutela que en protección de sus garantías constitucionales presentó, **HECTOR ALONZO ESTRADA SALAZAR**, en contra de **RAPPI S.A.S**, por la presunta vulneración del derecho fundamental de petición.

II. PETICIÓN Y FUNDAMENTOS DE LA ACCIÓN

Como situación fáctica relevante, en síntesis, el accionante manifestó que el día 8 de marzo de 2024, vinculó su cuenta del hotel Marriott Bonvoy a su cuenta Rappi con número de celular: 3249576582 y correo electrónico: hectoryysa@gmail.com, en virtud de una promoción que por vincular la cuenta de su hotel a Rappi, le darían 40.000 créditos para usarlos en diferentes tiendas de la app Rappi.

Enfatizó, en que después de semanas de esperar y estar enviando constantemente mensajes al soporte de ayuda de Rappi, logró que le cargaran los créditos a su cuenta Rappi. No obstante, al momento de pagar le aparece un mensaje que dice que su cuenta está bloqueada.

Indicó, que al contactar a soporte de Rappi, le dicen, sin mayores explicaciones que su cuenta incumplió los términos y condiciones. Todos los días, dice el accionante, insistió al soporte de Rappi para que revisaran su caso, pero no le responden absolutamente nada, y ahora no puede realizar ningún pedido.

Sostiene, que es importante que se elimine el bloqueo de su cuenta, ya que necesita hacer pedidos de manera online, ya que se le dificulta realizar compras de otra manera, por temas de tiempo y por temas personales.

III. ACTUACIÓN SURTIDA

1.- Recibida la presente acción constitucional a través de la oficina de reparto, por auto del 01 de abril del año en curso, se dispuso su admisión, y la notificación de la accionada con el fin de que ejerciera su derecho de defensa.

2.- RAPPI S.A.S, a través de representante legal suplente, en informe visto a (pdf 09) del expediente, frente al caso en concreto manifestó que es cierto que el accionante creó una cuenta en la Plataforma Rappi el día 08 de marzo del 2024 con sus datos personales y se asoció a una campaña activa con el Hotel Marriot, por lo cual le otorgaron ciento cuarenta mil Créditos de la Plataforma Rappi.

Señaló, además, que por un error en el sistema se bloqueó ese mismo día la cuenta del Accionante en la Plataforma Rappi., no obstante, activó la cuenta del accionante el día 04 de abril del 2024.

Así mismo, indicó que los créditos por una suma de cuarenta mil (40.000) Créditos de la Plataforma Rappi que fueron cargados a la cuenta del peticionario, se le cargaron el día 04 de abril del 2024 con una vigencia hasta el 01 de octubre del 2024.

IV PROBLEMA JURÍDICO

Le corresponde al Despacho determinar si en este caso nos encontramos frente a la figura que la jurisprudencia constitucional ha denominado como *carencia actual de objeto por hecho superado*, en atención a la respuesta emitida por la entidad accionada en el transcurrir de este trámite preferencial.

V CONSIDERACIONES

CARENCIA ACTUAL DE OBJETO POR HECHO SUPERADO

Nuestro tribunal constitucional ha sostenido que

“es posible que la carencia actual de objeto no se derive de la presencia de un daño consumado o de un hecho superado sino de otra circunstancia que determine que, igualmente, la orden del juez de tutela relativa a lo solicitado en la demanda de amparo no surta ningún efecto, como cuando las circunstancias existentes al momento de interponer la tutela se modificaron e hicieron que la parte accionante perdiera el interés en la satisfacción de la pretensión solicitada o ésta fuera imposible de llevar a cabo”¹.

Ahora bien, sobre el fundamento y naturaleza de la carencia actual de objeto por hecho superado la Corte Constitucional manifestó que:

“...No obstante, cuando la situación de hecho que causa la supuesta amenaza o vulneración del derecho alegado desaparece o se encuentra superada, la acción de tutela pierde toda razón de ser como mecanismo más apropiado y expedito de protección judicial, por cuanto que la decisión que pudiese adoptar el juez respecto del caso concreto resultaría a todas luces inocua, y por consiguiente contraria al objetivo constitucionalmente previsto para esta acción”².

Siguiendo con lo dicho y en lo que respecta a la consumación del hecho superado durante el estudio de la petición de amparo ante los jueces de instancia, la Corte Constitucional determinó que

“...en la motivación del fallo pueden incluir un análisis sobre la violación alegada por el accionante conforme al artículo 24 del Decreto 2591 de 1991, cuando se considere que la decisión debe llamar la atención sobre la falta de conformidad constitucional de la situación que originó la tutela, para reprobador su ocurrencia y advertir sobre su no repetición, so pena de las sanciones pertinentes. En tales casos la providencia judicial debe incorporar la demostración de la reparación o la cesación de la situación de amenaza de violación del derecho antes del momento del fallo”³.

De este modo, se entiende por hecho superado la circunstancia que se presenta durante el trámite de la acción de tutela donde sobreviene la ocurrencia de hechos que demuestran que la vulneración de los derechos fundamentales, informada a través del escrito de tutela, ha desaparecido. De esta forma, el juez de tutela, en caso de ser necesario, llamará la atención del accionado en aras de que las situaciones que pusieron en peligro los bienes jurídicos del accionante no vuelvan a repetirse.

VI CASO CONCRETO

HECTOR ALONZO ESTRADA SALAZAR, quien actúa en nombre propio, acudió a la acción de tutela con el objeto de que le fuera amparado su derecho fundamental de petición, presuntamente vulnerado por la entidad accionada debido a que ésta no había procurado una respuesta de fondo a las solicitudes enviadas constantemente al soporte de ayuda de Rappi.

De la documental que obra en el expediente, se tiene, que la entidad accionada dio respuesta concreta y de fondo a las peticiones del accionante enviadas como mensaje de datos al soporte de ayuda de Rappi. Dicha respuesta fue comunicada a través de mensaje de datos enviado a la dirección de correo electrónico utilizada por el actor para recibir comunicaciones dentro de este trámite preferencial. Así mismo, se observa en la respuesta emitida por la accionada, que el día 04 de abril de 2024 fue activada y que los créditos de la Plataforma Rappi por la suma de cuarenta mil

¹ Sentencia T 585 del 22 de Julio de 2010. MP. Humberto Antonio Sierra Porto.

² Sentencia T 308 del 11 de abril de 2003. MP. Rodrigo Escobar Gil.

³ Corte Constitucional Sentencia T 021 del 27 de 2014

(40.000) fueron cargados a la cuenta del peticionario, fuero vueltos a cargar el día 04 de abril del 2024 con una vigencia hasta el 01 de octubre del 2024.

En ese orden de ideas, la respuesta ofrecida por la entidad accionada a la petición objeto de este asunto, cumplen con los estándares señalados en el artículo 13 de la ley 1755 de 2015, a decir, resolución completa y de fondo.

De otro lado, la respuesta fue remitida el día 4 de abril de 2024 a la dirección de correo electrónico: hectoryysa@gmail.com, mismo que se dispuso en el escrito de tutela para recibir comunicaciones dentro de este trámite procesal, razón por la cual, para esta Juzgadora se dan los presupuestos que la jurisprudencia ha establecido para tener por satisfecha la respuesta a la petición objeto de análisis, a saber, respuesta de fondo, completa y comunicada a su destinatario.

“(…) c) La respuesta debe cumplir con estos requisitos: **1. oportunidad 2. Debe resolverse de fondo, clara, precisa y de manera congruente con lo solicitado 3. ser puesta en conocimiento del peticionario. Si no se cumple con estos requisitos se incurre en una vulneración del derecho constitucional fundamental de petición** (...)”⁴ (resaltado por el Despacho).

Así las cosas, se debe tener por cierto, que la situación de hecho que ocasionó la supuesta amenaza o vulneración al derecho alegado, ha desaparecido o por lo menos se encuentra superada, de manera, que es dable concluir que la acción de tutela ha perdido toda razón, y la decisión que se hubiese podido adoptar por esta Juez respecto del caso concreto resulta a todas luces inocua, por lo que en el presente caso nos encontramos frente al fenómeno que la jurisprudencia constitucional ha denominado carencia actual de objeto por hecho superado.

De otro lado, las dificultades como las que planteó el accionante en memorial del 05 de abril de 2024 visto a (pdf 10) del expediente, deberán ser puestas en conocimiento de la autoridad competente, a través de las acciones ordinarias dispuestas por el sistema jurídico, pues debe tener presente que la acción de tutela esta instituida como un mecanismo de defensa de derechos fundamentales, como por ejemplo, el derecho de petición que alegó como vulnerado, el cual fue atendido en esta instancia por la entidad accionada.

Luego, las necesidades del actor de hacer compras online y las dificultades que ha tenido con este sistema ofrecido por la entidad accionada, no constituyen un ultraje a las garantías fundamentales que por vía de acción de tutela deben ser garantizadas, lo que no quiere decir que dichas diferencias no puedan ser conocidas por las autoridades encargadas del asunto. Todo lo contrario, pues el sistema legal ha creado un procedimiento ordinario para proteger los derechos del consumidor al cual debe acudir el actor, pero, lo que no puede es pretender que la acción de tutela sea el mecanismo procesal a través del cual se deba decidir de fondo el asunto de las compras online, pues como se ha dejado claro esta acción constitucional no es medio idóneo para dirimir diferencias de orden contractual que tiene con la accionada.

VII DECISIÓN

En virtud de lo anteriormente expuesto, el **JUZGADO NOVENO CIVIL MUNICIPAL DE BOGOTÁ D.C.**, administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por Autoridad de la Ley,

RESUELVE

PRIMERO: DECLARAR LA CARENCIA ACTUAL DE OBJETO POR HECHO SUPERADO, en la presente acción constitucional presentada por **HECTOR ALONZO ESTRADA SALAZAR**.

SEGUNDO: Si esta decisión no fuera impugnada, envíese a la Honorable Corte Constitucional para su eventual revisión.

TERCERO: NOTIFICAR por el medio más idóneo a las partes del contenido del fallo, librando para ello las comunicaciones de ley.

⁴ Corte Constitucional sentencia T-1058 de 2004.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE,

A handwritten signature in purple ink, appearing to read 'Luz Dary Hernández Guayambuco'.

**LUZ DARY HERNÁNDEZ GUAYAMBUCO
JUEZ**