



El Giro de 180°: De la Ficción a la Realidad

Análisis estratégico de la sentencia que redefine la responsabilidad de las plataformas digitales en Colombia (Caso Rappi S.A.S. vs. SIC).

Un documento ejecutivo para líderes de negocio, abogados y equipos de cumplimiento.

El Evento Detonante: El Caso Rappi

El Origen

La Sanción de la SIC

Multa impuesta a Rappi S.A.S. por violaciones sistemáticas al Estatuto del Consumidor (Ley 1480 de 2011).

\$1.755.606.000 COP



El Litigio

La Defensa de Rappi

Demanda de nulidad argumentando ser un simple portal de contacto neutro, cuya única labor es alquilar un espacio virtual.



El Fallo

Tribunal Administrativo de Cundinamarca

Sentencia del 16 de abril de 2026 (Exp. 25000234100020210114400).
Falla a favor de la SIC, confirmando la sanción.



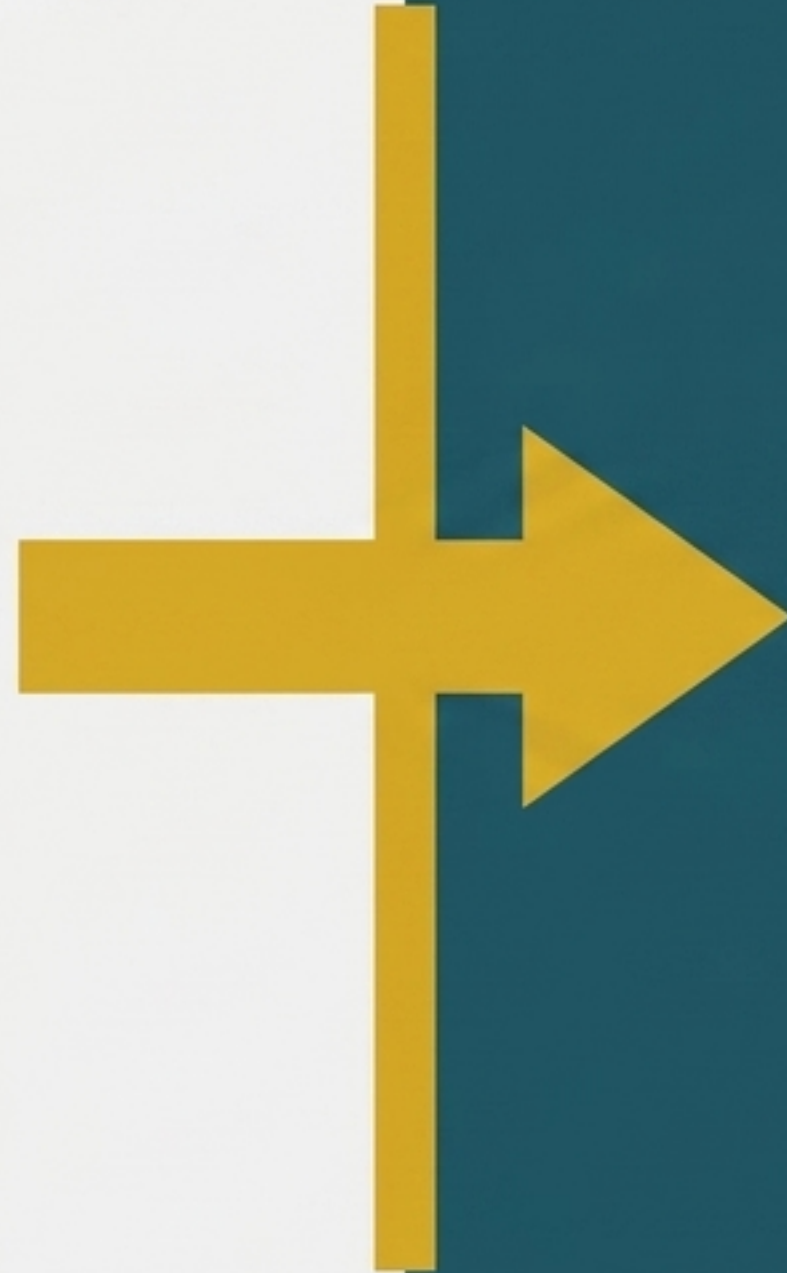


Qué decidió el Tribunal (La Dicotomía Técnica)

**La Ficción:
La Autodefinición**

**Portal de
Contacto
(Art. 53)**

Intermediario pasivo,
ajeno al negocio jurídico.
Solo conecta partes.



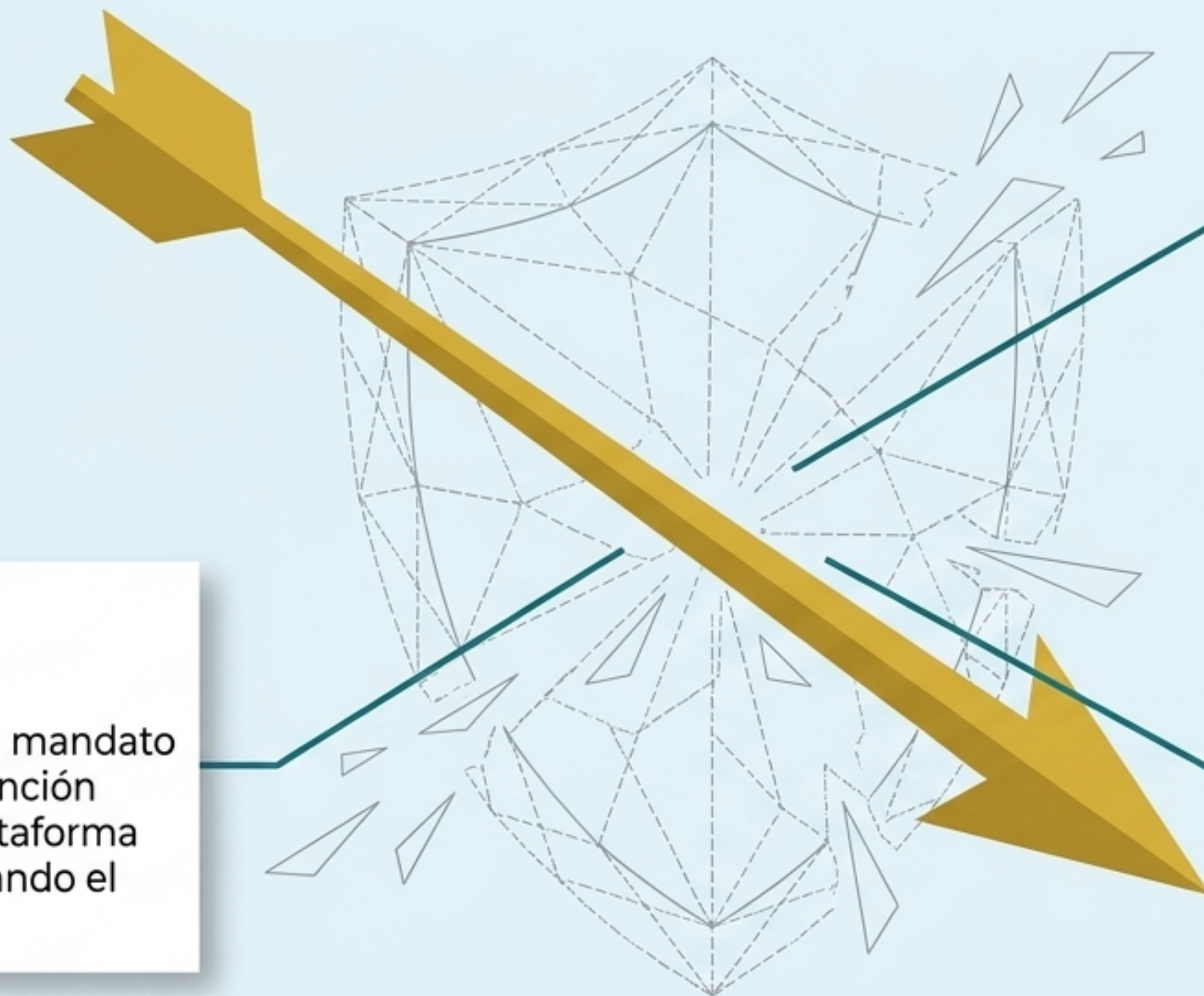
**La Realidad:
El Veredicto**

**Plataforma de
Comercio
Electrónico
(Art. 49)**

Vehículo activo donde se
perfecciona el vínculo.
Asume la condición legal
de Proveedor (Art. 5.11).



El fin de la Neutralidad Tecnológica como escudo



El estándar de escrutinio

El Tribunal consolida el mandato de investigar la intervención real y efectiva de la plataforma en el mercado, despojando el velo tecnológico.

La etiqueta no exime la responsabilidad

Definirse contractualmente como intermediario no es un salvoconducto para evadir el Estatuto del Consumidor.

Orden Público sobre Voluntad Privada

La categorización bajo la Ley 1480 de 2011 es una norma de orden público, inmodificable por Términos y Condiciones de adhesión.



Matriz de Diagnóstico: Portal vs. Plataforma

Criterio	Portal de Contacto (Teoría)	Plataforma de Comercio Electrónico (Realidad)
Remuneración	Canon fijo o alquiler del espacio	Participa en utilidades (comisiones por ventas del 15% al 27%).
Precios y Pagos	No fija precios ni administra el pago	Aplica sobrecostos (Mark Up) y administra pagos in-app (ej. RappiPay).
Logística	No controla la entrega	Controla tiempos , penaliza demoras y gestiona repartidores.
PQR	Solo informa quién es el proveedor	Gestiona quejas , devoluciones y compensaciones (ej. Rappicréditos).



El Desmantelamiento de la Ficción (Las Smoking Guns)

Pruebas operativas que revelan el control centralizado del negocio.



La Caída del Contrato de Mandato

Camilo (Rappitendero): ...el precio del camarón está errado... la aplicación no ha actualizado el precio.

Consumidor: ...estoy esperando.

Camilo: Ya me comunico con soporte... soporte me informa que según ley estamos obligados a mantener los precios... no puedo ofrecerle ese producto.

Dependencia, no Autonomía

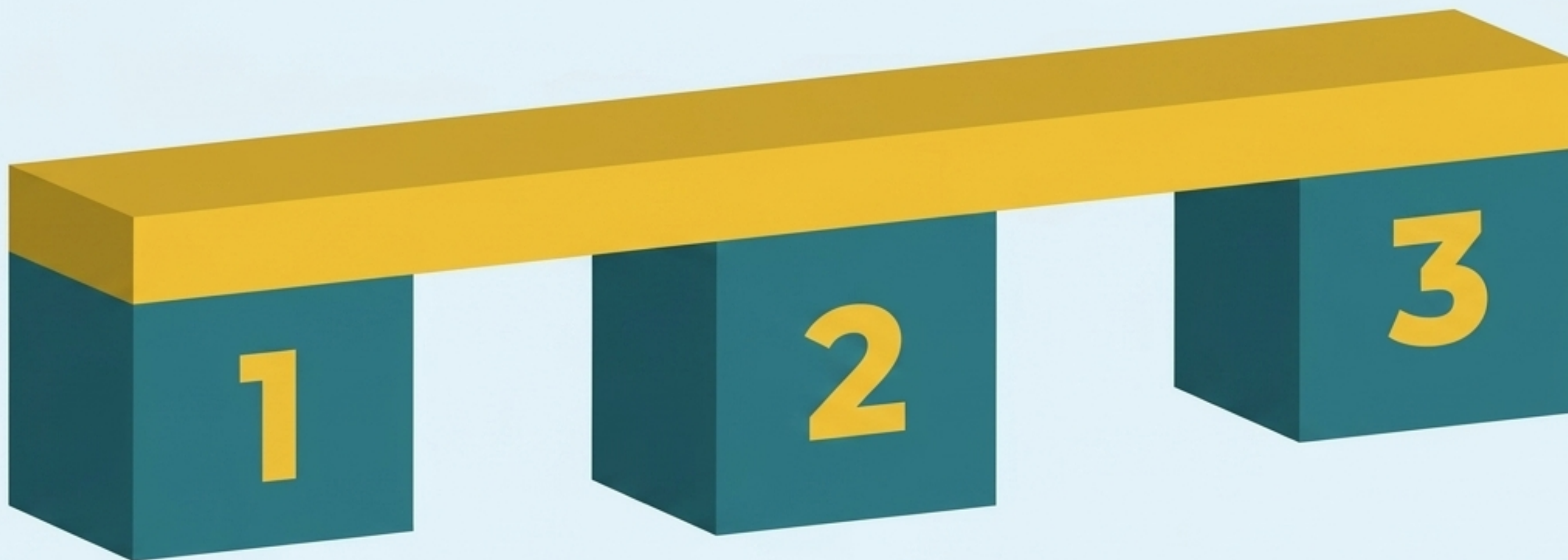
Si fuera un mandato real, mandante y mandatario resolverían la disputa.

Control Total

El chat demuestra que el repartidor carece de autonomía y actúa bajo la dirección estricta y el soporte operativo de la plataforma.



Consecuencias Legales: El Fin de la Responsabilidad Fragmentada



Proveedor Solidario

Al adquirir el rol de proveedor, la plataforma asume responsabilidad objetiva y solidaria frente al consumidor por la calidad, idoneidad y garantía legal.

Absorción de Contingencias

Los pasivos, devoluciones y compensaciones dejan de externalizarse. Deben integrarse directamente en el balance financiero y operativo de la plataforma.

Interlocutor Único

El consumidor obtiene una capa superior de protección. La plataforma es el primer respondiente, eliminando la carga ciudadana de perseguir a repartidores independientes.



Efecto Dominó: El Impacto en el Ecosistema Digital



Impacto:

Reconocimiento de servicios propios (ej. RappiPrime, RappiCash) que generan relaciones de consumo directas e independientes.

Uber

Impacto:

Al controlar el algoritmo de precios, perfiles y flujo de pagos, la ficción del intermediario de transporte cede ante la realidad de proveedor de servicios.



Impacto:

La retención de fondos y gestión centralizada de disputas somete sus términos de adhesión a las normas locales de idoneidad y calidad.



Impacto:

La línea de agregador se borra al imponer políticas de cancelación y gestionar directamente las PQR de los usuarios frente a aerolíneas u hoteles.



Modelos de Mitigación: Gestión del Riesgo

Adecuación Operativa

Alinear los modelos de negocio al marco legal correspondiente a la actividad real, no a la deseada. Aceptar los costos de soporte y garantías como cargas legítimas.

2

Auditoría de Términos y Condiciones

Eliminar cláusulas abusivas que intenten deslindar responsabilidades ineludibles. Si la plataforma cobra comisiones y gestiona pagos, debe asumir el rol de expendedor.

3

Protocolos de Respuesta (PQR)

Diseñar canales de atención que asuman la primera línea de responsabilidad frente al usuario, resolviendo la fricción antes de la intervención de la SIC.



Conclusión Estratégica

La primacía de la realidad material sobre los contratos de adhesión.

No basta con lo que diga el papel si la operación del negocio demuestra otra cosa. La libertad de empresa en el entorno digital está subordinada a la protección del consumidor.

Gestione el cumplimiento normativo como su ventaja competitiva.

www.consumo180.com