



La responsabilidad civil de plataformas de *delivery* por intoxicaciones alimentarias

Santiago Durango Flórez

Artículo presentado para optar al título de Magíster en Derecho

Director

Eddison David Castrillón García, Doctor (PhD) en Derecho Procesal Contemporáneo.

Universidad Pontificia Bolivariana
Escuela de Derecho y Ciencias Políticas

Derecho

Medellín, Antioquia, Colombia

2025

Sumario

Resumen

Palabras clave

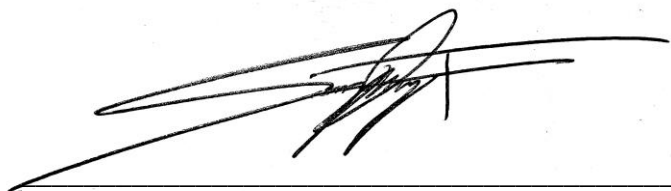
Introducción

1. La responsabilidad civil en las plataformas electrónicas
2. Intoxicación alimentaria y plataformas digitales de *delivery*: un problema jurídico emergente
3. La posición jurídica de Rappi en la cadena de consumo, en hipótesis de intoxicación alimentaria: un agente civilmente responsable

Conclusiones

Referencias

El contenido de este documento no ha sido presentado con anterioridad para optar a un título, ya sea en igual forma o con variaciones, en esta o en cualquiera otra universidad.

A handwritten signature in black ink, consisting of several overlapping, fluid strokes. The signature is positioned above a solid horizontal line.

Firma del estudiante

Santiago Durango Flórez

LA RESPONSABILIDAD CIVIL DE PLATAFORMAS DE *DELIVERY* POR INTOXICACIONES ALIMENTARIAS

Resumen

Este artículo estudia la responsabilidad civil de las plataformas digitales de *delivery*, con especial atención al caso de Rappi en Colombia, frente a los riesgos de intoxicación alimentaria. Se parte de la hipótesis de que la normativa vigente, particularmente el Estatuto del Consumidor (Ley 1480 de 2011), contiene herramientas suficientes para concluir la responsabilidad solidaria de estas plataformas, aun cuando ellas se presenten como meras intermediarias. El análisis muestra que la ausencia de reglas claras en el ámbito digital genera tensiones en la aplicación del régimen de protección al consumidor, especialmente en lo relacionado con la solidaridad y la obligación de seguridad. Se plantea que, aunque no resulta necesario un régimen normativo autónomo, sí es pertinente reforzar la regulación existente bajo el principio de prevención que irradia la responsabilidad civil.

Palabras clave: responsabilidad civil, aplicaciones de *delivery*, intoxicación alimentaria, derecho del consumidor, solidaridad, obligación de seguridad.

Introducción

La responsabilidad civil constituye uno de los pilares del derecho privado, al tener como finalidad la reparación de los daños ocasionados por un hecho lesivo. Esta puede ser contractual o extracontractual, y su objetivo principal es reparar el perjuicio (patrimonial o extrapatrimonial) ocasionado (Celis Gómez, 2009).

En el campo de la protección al consumidor, dicha figura adquiere especial relevancia, pues actualmente la Ley 1480 de 2011, conocida como Estatuto del Consumidor, establece un marco normativo orientado a proteger los derechos de quienes adquieren bienes y servicios para uso personal (Moreno Machado, 2022).

En este régimen, la responsabilidad por productos defectuosos descansa sobre la teoría del riesgo, que atribuye al empresario o proveedor los daños derivados de su actividad (Ortega Díaz, 2018).

Con el auge del comercio electrónico y las plataformas digitales, la cadena de consumo se ha transformado de manera significativa. La Ley 527 de 1999 introdujo el concepto de comercio electrónico en Colombia, reconociendo la validez de las transacciones celebradas mediante mensajes de datos.

En este marco, aplicaciones como Rappi han consolidado un modelo de intermediación tecnológica que facilita la adquisición de alimentos y bienes de consumo, pero que al mismo tiempo genera nuevas tensiones jurídicas (MinTIC, 2021).

El crecimiento de este tipo de plataformas obliga a examinar cómo se aplican los principios tradicionales del derecho del consumo a situaciones en las que intervienen actores no previstos por el legislador en 2011. Conceptos como la solidaridad y la obligación de seguridad cobran especial importancia para determinar la responsabilidad de quienes intervienen en la cadena digital.

Un ejemplo ilustrativo de los riesgos que enfrenta el consumidor lo constituye el caso de intoxicación con talio ocurrido en Bogotá en abril de 2025, inicialmente investigado como un evento derivado del consumo de alimentos contaminados (El Colombiano, 2025). Este hecho evidenció la vulnerabilidad de los usuarios frente a fallas en la cadena de suministro, particularmente cuando la entrega y conservación de los alimentos depende de terceros que actúan bajo la coordinación de la plataforma.

En este contexto, la intoxicación alimentaria se perfila como un problema jurídico emergente. La responsabilidad civil por productos defectuosos, que tradicionalmente se ha centrado en la conducta del productor o del expendedor, debe ampliarse a quienes, como Rappi, hacen posible la circulación de los bienes en el mercado digital. De allí la necesidad de examinar con detenimiento la posición de estas plataformas en la cadena de consumo y la manera en que deben responder, tanto a la luz del régimen actual como frente a eventuales ajustes normativos orientados a reforzar la protección del consumidor.

De este modo, el presente artículo busca responder a la siguiente pregunta: ¿cómo se estructura la responsabilidad civil de las plataformas digitales de *delivery*, frente a casos de intoxicación

alimentaria, a la luz del régimen legal especial previsto en el Estatuto del Consumidor en Colombia?

El propósito del artículo es demostrar que, aun sin un régimen jurídico autónomo, las herramientas normativas existentes permiten exigir a estas aplicaciones un deber de seguridad reforzado en beneficio del consumidor. La metodología adoptada es de corte analítico–dogmático, con revisión normativa, doctrinal y jurisprudencial tanto nacional como comparada, complementada con un análisis de casos paradigmáticos recientes.

La estructura del artículo se divide en cuatro apartados: el primero, expone el marco general de la responsabilidad civil de las plataformas electrónicas; el segundo, aborda la intoxicación alimentaria como un problema jurídico emergente en la economía de plataformas; el tercero, estudia la posición jurídica de Rappi en la cadena de consumo y su eventual responsabilidad solidaria; y por último, se presentan las conclusiones.

1. La responsabilidad civil de las plataformas electrónicas

La responsabilidad jurídica se presenta como un dispositivo normativo esencial para preservar el equilibrio social ante la producción de daños, mirado no solo desde su función reparadora clásica, sino también desde su dimensión preventiva y organizadora del tráfico económico.

En este orden de ideas, en este apartado se revisará cómo la dualidad contractual–extracontractual, si bien continúa cumpliendo una función metodológica relevante, ha cedido terreno a enfoques contemporáneos que concentran la atención en la protección de la víctima y en la redistribución equitativa de los riesgos.

El tránsito desde la culpa hacia criterios objetivos de imputación da cuenta de la necesidad de adaptar el derecho de daños a actividades cada vez más complejas, donde la prueba del comportamiento negligente del agente se vuelve insuficiente para ofrecer una tutela efectiva.

Este desarrollo culmina en la consolidación de instituciones como la solidaridad legal y la obligación de seguridad, que se presentan como mecanismos idóneos para suplir las asimetrías propias del mercado y reforzar la confianza en las transacciones con plataformas electrónicas de *delivery*.

Las plataformas electrónicas, al insertar sus modelos de intermediación y control sobre el consumo, provocan una expansión de las categorías clásicas que obliga a repensar la imputación del daño, la función preventiva del sistema y las cargas que se imponen a quienes organizan y concentran la actividad económica.

La responsabilidad civil, lejos de quedar rezagada frente a las transformaciones tecnológicas, se revela como un cuerpo normativo dinámico y capaz de proyectarse hacia escenarios de interacción compleja, reafirmando su misión esencial: asegurar que la circulación de bienes y servicios, físicos o digitales, se realice bajo parámetros de seguridad, confianza y justicia correctiva.

1.1. La responsabilidad jurídica

La responsabilidad jurídica constituye uno de los pilares fundamentales del ordenamiento, en tanto que permite articular las consecuencias que se derivan de la afectación injusta de un interés ajeno. Su función no se limita a proporcionar un marco de reparación posterior al daño, sino que también cumple un rol preventivo al orientar la conducta de los agentes sociales hacia estándares mínimos de diligencia (Llamas Pombo, 2021).

La existencia de un régimen de responsabilidad claro y coherente contribuye a preservar la confianza en las relaciones económicas y sociales, pues delimita con precisión las consecuencias que recaen sobre quien incumple sus deberes o causa un perjuicio.

En cuanto a la responsabilidad civil, se tiene que su razón de ser coincide en la idea de deber de reparar las consecuencias que se derivan de un hecho dañoso, ya provenga de la violación de un deber jurídico preexistente (contrato, ley, obligación y buena fe) o de la infracción del mandato genérico de no causar daño a otro (hecho ilícito, cuasicontrato, etapa precontractual).

Como lo recuerda Suescún de Roa (2022, p. 64), el mandato de no dañar a los demás representa quizá “la regla más importante de la convivencia humana”, en tanto exige que cada persona adecue su conducta a parámetros sociales que garanticen la armonía y el respeto por los derechos ajenos. De allí que la responsabilidad jurídica sea la respuesta institucional a la ruptura de esa armonía: cuando el comportamiento de un individuo trasgrede el deber de cuidado, surge la obligación de reparar.

La regulación de la responsabilidad jurídica de los agentes que intervienen en la sociedad constituye un elemento indispensable para garantizar la estabilidad y previsibilidad del orden social. En ausencia de normas claras que delimiten quién responde, en qué condiciones y bajo qué estándares, se produciría un escenario de incertidumbre que erosionaría la confianza interpersonal y socavaría la credibilidad de las instituciones.

La responsabilidad jurídica, al establecer consecuencias frente a conductas dañosas, opera como un mecanismo civilizatorio: canaliza los conflictos, ordena la convivencia y asegura que las libertades de unos no se ejerzan en detrimento de los derechos de otros.

En el ordenamiento colombiano, el artículo 2341 del Código Civil erige este principio en una fórmula normativa: “El que ha cometido un delito o culpa, que ha inferido daño a otro, es obligado a la indemnización de perjuicios”.

Dicha disposición condensa la lógica de la justicia correctiva, la cual busca restablecer el equilibrio roto por el daño, dejando al perjudicado en la misma situación en que se hallaría de no haber mediado el hecho lesivo. Por eso, la responsabilidad no tiene un carácter sancionador, sino esencialmente reparador y compensatorio.

Doctrinalmente, la responsabilidad civil se ha definido como la obligación indemnizatoria que recae sobre quien, mediante una conducta dolosa o culposa, causa un daño a otro, sea en su persona o en su patrimonio. Pero más allá de la mera atribución de culpa, la moderna concepción de la responsabilidad se fundamenta en la necesidad de garantizar la protección integral del derecho de la víctima, extendiéndose hacia formas objetivas o por riesgo cuando la actividad generadora del daño así lo impone (Suescún, p. 69).

En efecto, la reparación integral se erige como su principio rector: restablecer a la víctima de modo pleno, cubriendo el daño emergente, el lucro cesante y el daño moral, dentro de los límites que impone la equidad y la causalidad jurídica (Gherzi, 1999).

Este tránsito de la culpa hacia la protección de la víctima refleja el sentido evolutivo de la responsabilidad civil. Como lo advierte la Corte Suprema de Justicia “el fenómeno de la responsabilidad ha evolucionado en forma rápida y arrolladora, hasta convertirse en el punto neurálgico común a todas nuestras instituciones” (Corte Suprema de Justicia, SC del 5 de agosto de 1937).

La importancia de reglamentar la responsabilidad de los agentes sociales radica en que el derecho no solo tiene una función reparadora, sino también preventiva y pedagógica. Las reglas de responsabilidad inducen comportamientos diligentes, incentivan la adopción de medidas de seguridad y desalientan prácticas riesgosas que podrían afectar a terceros.

En un entorno de creciente sofisticación tecnológica donde impera el comercio digital, la automatización o la inteligencia artificial, estas funciones se vuelven aún más necesarias. La responsabilidad jurídica se convierte así en un mecanismo para redistribuir los riesgos inherentes al progreso técnico, asignándolos a quienes tienen la capacidad real de controlarlos y de absorberlos económicamente.

En sociedades complejas, donde múltiples actores intervienen simultáneamente en la producción, circulación y prestación de bienes y servicios, la responsabilidad no puede quedar librada a categorías rígidas o anacrónicas. La normativa debe adaptarse a las nuevas formas de interacción social, incluyendo los modelos digitales, y establecer criterios que permitan imputar responsabilidad conforme al rol funcional que desempeña cada agente. Solo así se logra un sistema justo, coherente y compatible con la realidad económica contemporánea.

1.2. Responsabilidad civil contractual y extracontractual: puntos de convergencia

La responsabilidad civil, como categoría estructural del derecho privado, presenta una configuración bifronte: una de índole contractual y otra extracontractual, ambas destinadas a garantizar la reparación integral de los perjuicios derivados de un hecho lesivo.

Tal como lo explican Planiol y Ripert (1946), este instituto responde a la necesidad de restablecer el equilibrio roto por la producción de un daño, con independencia de que provenga de la inexecución de un contrato o de un hecho autónomo ajeno a toda relación previa.

En el sistema colombiano, esta diferenciación se encuentra plasmada en el Código Civil de 1873, que, siguiendo la influencia de la codificación francesa, distingue entre la infracción de un deber contractual, derivado de un vínculo obligacional preexistente, y la violación del deber general de no causar daño a otro (*neminem laedere*). No obstante, en ambas modalidades subyace una misma finalidad: reparar el daño injusto y restablecer el equilibrio jurídico afectado.

La responsabilidad contractual surge cuando media un contrato válido que impone a las partes deberes jurídicos concretos. De acuerdo con Cárdenas (2021), el incumplimiento o el cumplimiento parcial o defectuoso de tales obligaciones constituye el presupuesto de imputación.

En este ámbito, el principio *pacta sunt servanda* (art. 1602 C.C.) confiere fuerza vinculante a lo acordado, lo que impone a los contratantes el deber de ejecutar las prestaciones conforme a la buena fe (arts. 1603 C.C. y 871 C.Co.). En palabras de Hinestrosa (2007), esta modalidad de responsabilidad tiene como fundamento el respeto a lo pactado y la preservación de la seguridad jurídica en el tráfico (Stiglitz, 1993).

La jurisprudencia civil ha reiterado que dicho principio otorga carácter coercible al acuerdo de voluntades, de modo que su inobservancia habilita al acreedor para reclamar la ejecución de lo pactado o, en su defecto, la resolución contractual y la reparación del daño (Corte Suprema de Justicia, SC1962-2022).

En consecuencia, la responsabilidad contractual no se limita a sancionar el incumplimiento, sino que persigue restituir el equilibrio patrimonial y jurídico que el contrato debía garantizar.

En contraste, la responsabilidad extracontractual no requiere de un vínculo jurídico previo. Su fuente reside en la violación del deber general de no dañar a otro, previsto en el artículo 2341 del Código Civil, conforme al cual quien cause daño por dolo o culpa debe indemnizarlo. En esta esfera, lo relevante es la producción de un daño antijurídico imputable, bastando con demostrar la relación causal entre la conducta y el perjuicio para que surja la obligación de reparar (Corte Suprema de Justicia, SC 4455-2021).

Ambas vertientes comparten elementos estructurales comunes: el daño cierto, la conducta antijurídica, el nexo causal y el factor de imputación (culpa o dolo). Aunque la doctrina moderna ha relativizado la rigidez de esta división. Barros Bourie (2009) y los hermanos Mazeaud (2005) sostienen que, más que categorías excluyentes, se trata de vías convergentes hacia un mismo fin: la reparación del daño injusto.

En igual sentido, la Corte Suprema de Justicia (2009) ha reconocido que la evolución del derecho de daños exige la intercomunicación entre los regímenes, pues no existe un elemento unificador único, pero tampoco una separación absoluta entre ellos (Corte Suprema de Justicia, SC 780-2020).

Bajo este entendimiento, la responsabilidad civil constituye un sistema coherente y dinámico en el que la dualidad contractual-extracontractual cumple una función metodológica antes que sustantiva. Ambas responden al mismo principio de justicia correctiva y a la exigencia de reparar el daño injusto, reafirmando la idea de que la responsabilidad es, ante todo, una herramienta de equilibrio jurídico y de realización de la buena fe en las relaciones privadas.

A pesar de sus diferencias estructurales, ambas modalidades comparten elementos comunes y persiguen una misma finalidad: reparar el daño injusto y restablecer la confianza en las relaciones jurídicas. La doctrina contemporánea ha señalado que, más que categorías herméticas, se trata de dos vías metodológicas para resolver un mismo problema: determinar quién debe asumir los costos de un perjuicio que no recaiga en quien lo sufre (Barros Bourie, 2009).

Esta convergencia explica por qué los sistemas modernos, incluidos el colombiano, han permitido el trasvase de criterios entre ambas figuras: se aplican estándares objetivos en sede contractual, se flexibiliza la culpa en sede extracontractual y, en ciertos supuestos, los regímenes se superponen funcionalmente.

En sectores como el transporte, la salud, el consumo y la provisión de servicios esenciales, esta convergencia se hace aún más evidente. La obligación de seguridad, concebida como una obligación de resultado (Prévôt, 2012), opera tanto en contextos contractuales como extracontractuales, pues su fundamento no es la voluntad de las partes, sino la necesidad de proteger a la persona frente a riesgos inherentes al objeto ofrecido. Ello refleja que la frontera entre ambos regímenes se difumina cuando la finalidad protectora del derecho de daños adquiere un matiz preeminente, especialmente respecto de consumidores y usuarios en posición de vulnerabilidad.

Precisamente, esta superación parcial del esquema dual dota de sentido al análisis del comercio mediante plataformas electrónicas. En las transacciones digitales, el vínculo jurídico entre plataformas, restaurantes, repartidores (*delivery*) y consumidores se estructura en capas superpuestas: algunas contractuales, otras legales y otras derivadas de deberes de conducta que anteceden incluso la formación del contrato.

Esto obliga a comprender la responsabilidad civil desde una perspectiva funcional y no meramente clasificatoria. Así, la economía digital exige dejar atrás la pregunta tradicional: ¿es

contractual o extracontractual el daño? Para reemplazarla por una más adecuada al entorno actual: ¿qué agente, dentro de una red compleja de interacción, está en mejor posición de prevenir, controlar y reparar el riesgo que él mismo contribuye a crear?

Esta última pregunta marca el punto de inflexión que permite introducir el examen del papel jurídico de las plataformas digitales de *delivery*. Su intervención en la cadena de consumo no se explica adecuadamente bajo la lógica tradicional del contrato bilateral ni bajo la simple categoría de hecho ilícito.

Por el contrario, exige una comprensión amplia y evolutiva de la responsabilidad civil como herramienta de asignación de riesgos en sistemas interconectados. De esta manera, la transición analítica desde las categorías clásicas hacia el vínculo funcional de las plataformas se presenta no como una ruptura, sino como una extensión natural de los principios que informan la responsabilidad contractual y extracontractual en el derecho contemporáneo.

1.3. El tránsito hacia la supresión de la culpa

La evolución del derecho de daños ha estado marcada por un proceso gradual de atenuación y posterior supresión del elemento subjetivo de la culpa como criterio exclusivo de imputación. En un comienzo, la responsabilidad civil se edificó sobre la idea de que solo debía reparar quien actuara con dolo o negligencia. Sin embargo, con el progreso de la humanidad y el crecimiento acelerado de la industria, la técnica y la producción en masa, el paradigma de la culpa mostró sus límites. Resultaba injusto exigir a la víctima que probara la falta del responsable en contextos donde los daños provenían de actividades que, por su naturaleza, implicaban un riesgo inherente.

Fue entonces cuando el derecho comenzó a transitar hacia regímenes de responsabilidad objetiva, fundados no en la culpa, sino en el riesgo creado. Como lo expone Tamayo Jaramillo (2018), esta transformación obedeció a la necesidad de proteger eficazmente a las víctimas de daños derivados de actividades peligrosas o de la circulación de bienes defectuosos, en un mundo en el que la complejidad tecnológica hacía cada vez más difícil identificar y probar la falta del agente. Bajo esta lógica, quien obtiene beneficio de una actividad riesgosa debe asumir también las consecuencias que de ella se derivan.

En la misma dirección, Ortega Díaz (2018) sostiene que el fundamento moderno de la responsabilidad por productos defectuosos no es la culpa, sino la puesta en circulación de un bien riesgoso o inseguro que causa daño al consumidor.

Este enfoque, propio de los sistemas de consumo contemporáneos, refleja una transición desde la culpa individual hacia la imputación objetiva basada en el riesgo de empresa. La víctima ya no tiene que acreditar un comportamiento negligente del productor o del proveedor, sino tan solo demostrar el defecto del producto y el daño ocasionado.

De acuerdo con Celis Gómez (2009), la teoría del riesgo traduce un principio de equidad que desplaza el peso del daño desde la víctima hacia quien está en mejor posición de prevenirlo o absorberlo económicamente. Esta tendencia, también reconocida por Suescún (2025), implica una mutación conceptual: la responsabilidad civil deja de concebirse como una sanción moral al infractor y pasa a entenderse como un instrumento jurídico orientado a garantizar la reparación integral del daño y la protección de la víctima.

El Estatuto del Consumidor (Ley 1480 de 2011) consolidó esta transformación al adoptar, en materia de productos defectuosos, un régimen de responsabilidad objetiva. Su artículo 5 define el producto defectuoso como aquel que no ofrece la seguridad que razonablemente puede esperarse de él, sin que sea necesario probar la culpa del productor o proveedor. Esta norma, inspirada en los principios de la protección al consumidor consagrada en el artículo 78 de la Constitución Política, reconoce que el riesgo debe ser soportado por quienes intervienen en la cadena económica y no por el consumidor final.

Como subraya Espinosa Apráez (2015), la aplicación de este modelo en el derecho del consumo implica una redistribución de los riesgos propios del mercado, en favor del consumidor como sujeto de especial protección constitucional. La supresión de la culpa como factor de imputación no significa la desaparición de la diligencia, sino su subordinación al deber superior de garantizar la seguridad y confianza en las relaciones de consumo.

En síntesis, el tránsito hacia la supresión de la culpa representa el paso de un sistema centrado en la conducta del agente a otro que privilegia la posición de la víctima y el riesgo creado. La responsabilidad civil, antes fundada en el reproche moral, se orienta hoy hacia un modelo

preventivo y objetivo, que desplaza el análisis desde la culpa hacia la seguridad del producto y la protección integral del consumidor en la sociedad industrial y digital contemporánea.

1.4. La solidaridad legal y su función protectora del consumidor

La solidaridad legal constituye un concepto esencial para comprender la lógica del régimen de responsabilidad en materia de consumo. Conforme al artículo 2344 del Código Civil, cuando un daño es causado por varias personas, estas responden solidariamente frente a la víctima. Este principio fue recogido expresamente por el artículo 20 del Estatuto del Consumidor (Ley 1480 de 2011), que establece la responsabilidad solidaria de todos los productores, proveedores y expendedores de un bien defectuoso por los daños que este cause al consumidor.

La finalidad de esta regla es eminentemente protectora, pues faculta al afectado para reclamar la indemnización a cualquiera de los integrantes de la cadena de consumo, sin que deba demostrar quién fue el causante inmediato del defecto. Según Rueda y Pereira (2023), la solidaridad en el derecho cumple la función de trasladar el riesgo de la insolvencia o de la dificultad probatoria desde la víctima hacia los agentes del mercado. De este modo, el consumidor cuenta con una garantía efectiva de resarcimiento frente a los riesgos derivados de los productos defectuosos.

Ahora bien, la solidaridad en el derecho del consumo no se limita a un instrumento procesal que facilita la reclamación. Como explica Espinosa Apráez (2015), se trata de un mandato sustancial que refleja la corresponsabilidad colectiva de quienes intervienen en la cadena económica. Su función es reforzar los estándares de seguridad, prevención y confianza en el mercado, haciendo que la carga del daño sea asumida por quienes obtienen beneficios de la actividad económica.

En consecuencia, la solidaridad legal cumple un doble propósito: reparador, al garantizar que la víctima pueda obtener efectivamente la indemnización; y preventivo, al incentivar el control y la diligencia en la fabricación, distribución y comercialización de bienes y servicios. Así entendida, la solidaridad proyecta la función social del derecho privado y materializa el principio constitucional de protección al consumidor previsto en el artículo 78 de la Constitución Política, que exige equilibrar las cargas entre los agentes económicos y los ciudadanos.

1.5. La obligación de seguridad como prestación de resultado

Junto a la solidaridad, la obligación de seguridad ocupa un lugar preponderante en el régimen de responsabilidad civil del consumo. Esta figura, de origen francés, impone al proveedor el deber de garantizar que el producto o servicio ofrecido no cause daño al consumidor en condiciones normales de uso. Prévôt (2012) explica que dicha obligación adquiere sentido cuando el objeto contractual compromete la integridad o el bienestar del ser humano, mientras que respecto de las cosas cabría hablar más propiamente de una obligación de conservación. Aplicado al ámbito del consumo, ello implica que todo proveedor debe asegurar que los bienes o servicios que pone en el mercado sean seguros para el usuario final.

En Colombia, la jurisprudencia ha reconocido que esta obligación no se limita al ámbito contractual, sino que se extiende como un deber legal y constitucional derivado del principio de buena fe. La Corte Suprema de Justicia ha sostenido que la obligación de seguridad se configura como una obligación de resultado, lo que significa que el proveedor responde por los daños causados por el producto, sin importar que haya actuado con diligencia (Corte Suprema de Justicia, SC 616-2024). En esta misma línea, Espinosa Apráez (2015) subraya que el consumidor no está llamado a soportar los perjuicios derivados de un producto inseguro, por lo que el incumplimiento genera responsabilidad objetiva.

La diferencia entre obligaciones de medio y de resultado, como explica Hineirosa (2019), resulta especialmente útil para comprender este régimen. Mientras en las primeras el deudor solo se compromete a poner su mejor esfuerzo, en las segundas responde cuando el resultado prometido no se alcanza. En materia de consumo, la obligación de seguridad es paradigmática de las obligaciones de resultado: si el producto causa daño, se configura la responsabilidad, prescindiendo de la culpa.

Esta obligación cobra especial relevancia en sectores como el transporte, la salud y la alimentación, donde los bienes y servicios comprometen directamente la seguridad personal del consumidor. La jurisprudencia ha extendido su alcance para asegurar que los usuarios reciban productos y servicios libres de riesgos previsibles, reforzando así la confianza en el mercado.

En definitiva, la obligación de seguridad constituye un instrumento de garantía preventiva que traslada el riesgo del daño hacia el proveedor, consolidando la protección del consumidor y reforzando el carácter objetivo de la responsabilidad civil moderna.

1.6. La economía digital y la expansión de las categorías clásicas

La transformación digital ha introducido nuevas tensiones en la aplicación de las categorías clásicas de la responsabilidad civil. Con el auge de plataformas como Rappi, la cadena de consumo dejó de ser lineal para convertirse en un entramado complejo en el que interactúan múltiples actores: productores, intermediarios tecnológicos, distribuidores y consumidores. Estas dinámicas, propias del comercio digital, demandan una reinterpretación de las categorías tradicionales — culpa, daño, nexo causal, solidaridad y seguridad— a la luz de los principios de prevención y protección al consumidor.

La protección al consumidor, consagrada en el artículo 78 de la Constitución de 1991, se erige como un derecho autónomo que justifica la existencia de regímenes especiales de responsabilidad. Tamayo Jaramillo (2018) sostiene que esta protección constituye una manifestación de la función social del derecho privado, pues busca equilibrar las cargas entre los agentes económicos y los ciudadanos. De ahí que el Estatuto del Consumidor (Ley 1480 de 2011) haya consagrado mecanismos amplios de tutela, como la solidaridad y la obligación de seguridad, que se proyectan hoy sobre la economía digital (Giraldo López, 2012).

El comercio electrónico, definido por la Ley 527 de 1999 como toda relación comercial realizada mediante mensajes de datos, transformó de manera radical las formas de contratar y de ejecutar las obligaciones. Esta ley reconoció la validez jurídica de los mensajes de datos, las firmas digitales y los contratos electrónicos, equiparándolos a los documentos físicos. Gracias a ello, las obligaciones y responsabilidades derivadas de transacciones digitales producen plenos efectos en derecho, de modo que el entorno virtual no constituye una excepción al régimen general de responsabilidad civil.

Este reconocimiento normativo abrió paso a la consolidación de la llamada economía digital, en la cual la organización de la actividad económica ya no depende únicamente de la presencia física de los agentes ni de la materialidad del contrato, sino de infraestructuras tecnológicas que permiten la circulación de bienes, servicios e información a través de sistemas algorítmicos.

Esta economía, caracterizada por la desmaterialización de los intercambios y la automatización de los procesos, introdujo nuevas formas de interacción que desbordan los límites tradicionales del derecho privado. Plataformas electrónicas, aplicativos móviles, intermediarios digitales y sistemas

de gestión basados en datos se han transformado en actores estructurales del mercado, capaces de organizar flujos masivos de transacciones con una incidencia directa en la formación, ejecución y cumplimiento de las obligaciones.

A medida que estas infraestructuras digitales adquirieron un rol central en la vida económica, la responsabilidad civil se vio llamada a reinterpretarse a la luz de esta realidad (Vega, 2001). La deslocalización del contrato, la interacción asincrónica entre las partes, la automatización de decisiones y la intervención de algoritmos en procesos tradicionalmente humanos generan nuevos escenarios de riesgo que deben ser absorbidos por el ordenamiento.

Así, la economía digital no constituye un espacio vacío de regulación ni puede operar como una zona de inmunidad jurídica. Los agentes que la conforman están sujetos a los mismos principios de diligencia, prevención y garantía que rigen en el comercio tradicional, con el agregado de que su capacidad técnica y organizacional los coloca en posición privilegiada para controlar los riesgos derivados de su actividad.

En esta línea, el derecho contemporáneo exige que la responsabilidad civil en la economía digital se determine no por la naturaleza tecnológica del medio utilizado, sino por la función económica y social que desempeña cada agente dentro del circuito transaccional (Soto Coaguila, 2005).

Cuando plataformas electrónicas estructuran la oferta, centralizan la información, controlan la logística o inciden en la experiencia de consumo, su papel deja de ser meramente instrumental y pasa a configurar una intervención sustancial en la cadena de valor.

Esta realidad obliga a superar la idea de que el mundo digital constituye un ámbito neutral o ajeno a la imputación jurídica: allí donde existe organización del riesgo, beneficio económico y capacidad efectiva de control, la responsabilidad civil debe operar con igual o mayor intensidad que en los entornos analógicos.

De este modo, la economía digital no solo transforma la forma de contratar, sino que redefine la manera en que se conciben las obligaciones y deberes de cuidado. La progresiva sofisticación de las tecnologías empleadas en el comercio electrónico exige que los sistemas jurídicos articulen criterios claros para la asignación de riesgos y la interpretación de los estándares de diligencia, asegurando que el dinamismo del mercado no se traduzca en desprotección del usuario.

En consecuencia, el régimen de responsabilidad civil se convierte en un instrumento indispensable para garantizar que la expansión del ecosistema digital se realice dentro de límites compatibles con la seguridad jurídica, la equidad y la protección efectiva de los derechos del consumidor contemporáneo.

Con la aparición de plataformas digitales de intermediación se ha complejizado el análisis jurídico, pues, aunque formalmente actúan como facilitadoras, materialmente integran la cadena de consumo. Como advierte Espinosa (2015), los principios de solidaridad y seguridad deben aplicarse con independencia del medio en que se ejecuten las transacciones, de modo que el consumidor conserve el mismo nivel de protección, tanto en el comercio físico como en el electrónico.

La Corte Constitucional, en sentencia C-896 de 2012, resaltó que la Ley 1480 de 2011 tiene un contenido inequívoco de protección, orientado a garantizar los derechos de los consumidores y a regular las obligaciones de productores y proveedores en todos los sectores de la economía. En este contexto, las plataformas digitales deben entenderse como partícipes del mercado y, por tanto, sujetas a las mismas reglas de responsabilidad y garantía.

En la actualidad la revolución digital ha complejizado este escenario jurídico. El comercio electrónico se define por la Ley 527 de 1999 como toda relación comercial realizada mediante mensajes de datos.

Estas dinámicas modernas han transformado significativamente el mercado. Especialmente con el auge del internet se impulsó el crecimiento de aplicaciones móviles de entrega de bienes y servicios. Un ejemplo de esto son las plataformas de *delivery* (o domicilios de alimentos) como Rappi, las cuales facilitan la intermediación en la cadena de consumo (MinTIC, 2021).

Estas plataformas digitales actúan como puentes entre consumidores y expendedores, permitiendo adquirir alimentos y otros productos con tan solo unos clics. Sin embargo, su aparición plantea interrogantes sobre cómo encajan en el régimen tradicional de responsabilidad civil y de protección al consumidor, concebido antes de que comenzaran a operar estas compañías¹.

¹ Rappi ingresó al mercado colombiano en el año 2015.

El Estatuto del Consumidor establece pautas normativas claras: por ejemplo, la solidaridad y la obligación de seguridad son pilares de la protección al usuario. La primera permite que el consumidor reclame a cualquiera de los responsables el resarcimiento del daño, sin necesidad de identificar al causante inmediato; y la segunda impone a todos los agentes de la cadena el deber de garantizar que los productos lleguen en condiciones seguras al usuario final (Espinosa, 2015 y Prévôt, 2012).

A su vez, aunque no esté positivizada en sentido estricto, es posible inferir que este marco normativo trae implícita la obligación de seguridad sobre todos los proveedores, esto es: el deber legal de garantizar que los productos no causen daño al consumidor, protegiéndolo de riesgos asociados a defectos (Espinosa, 2015).

Estas reglas responden a la realidad de que el consumidor es la parte débil en la relación de consumo, por lo que la ley activa prerrogativas a su favor, tales como el derecho a la información adecuada y productos seguros, con el fin de equilibrar las ventajas y cargas entre los agentes involucrados (Tamayo, 2018).

En el contexto digital, aplicar estos conceptos implica desafíos adicionales. Por ejemplo, conduce a interrogarse si puede entenderse que una plataforma digital es igual que un expendedor tradicional para efectos de responsabilidad civil. Es claro que el Estatuto del Consumidor no fue concebido explícitamente para la economía de plataformas, pero sus principios rectores y reglas de derecho pueden proyectarse sobre ella, tal y como se expondrá en los capítulos subsiguientes.

El advenimiento del comercio digital transformó radicalmente la forma en que se celebran, ejecutan y prueban las relaciones jurídicas. La Ley 527 de 1999 reconoció expresamente la validez jurídica de los mensajes de datos, las firmas digitales y los contratos celebrados por medios electrónicos, equiparándolos a los documentos escritos y tradicionales.

Con ello, el legislador colombiano amplió los fundamentos del tráfico jurídico hacia entornos virtuales, asegurando que las obligaciones y responsabilidades nacidas de operaciones en línea produzcan plenos efectos en derecho. En consecuencia, las categorías clásicas de la responsabilidad civil —culpa, daño y nexos causal— deben reinterpretarse a la luz de esta normativa, pues el espacio digital no exime a los agentes de cumplir los deberes de diligencia, información y seguridad que rigen en el comercio físico.

Así, la Ley 527 de 1999 no solo inauguró la era del comercio electrónico en Colombia, sino que también sentó las bases para un nuevo modelo de imputación de responsabilidad en entornos tecnológicos.

Las plataformas digitales, al servir como intermediarias en la formación y ejecución de contratos mediante mensajes de datos, asumen una posición jurídica que las vincula directamente con los derechos y deberes propios del comerciante tradicional. De allí que la responsabilidad civil en el contexto del comercio digital no pueda concebirse como una zona exenta de control, sino como una extensión natural del régimen general de responsabilidad previsto en el Código Civil y complementado por el Estatuto del Consumidor.

En últimas, el ecosistema digital no suspende la obligación de seguridad ni la solidaridad legal, sino que las proyecta hacia nuevas formas de interacción comercial donde la confianza del usuario depende, precisamente, de la fiabilidad tecnológica y jurídica del medio electrónico.

En síntesis, la economía digital no ha abolido las categorías clásicas del derecho de daños; por el contrario, las ha expandido. La solidaridad legal y la obligación de seguridad se proyectan hoy hacia nuevas formas de interacción comercial, donde la confianza del usuario depende tanto de la fiabilidad tecnológica como del cumplimiento de los deberes jurídicos tradicionales. El riesgo, la prevención y la reparación efectiva continúan siendo los ejes rectores del sistema, reafirmando la vigencia del derecho de daños en la era de las plataformas.

1.7. Régimen contractual del consumidor: adhesión, información y desequilibrio

En el régimen de protección al consumidor, el contrato de adhesión representa uno de los principales instrumentos de desequilibrio estructural en las relaciones de consumo. Tal como señala Posada Torres (2021), este tipo de contrato se caracteriza por estar predispuesto unilateralmente por una de las partes —el predisponente—, quien impone su contenido normativo al adherente sin permitirle negociación o modificación alguna.

En estos casos, el consentimiento del consumidor se limita a aceptar o rechazar el clausulado bajo una lógica de “lo toma o lo deja”, lo cual mina las bases de la autonomía real de la voluntad y exagera la desigualdad estructural entre las partes. Por ello, el derecho del consumo colombiano —especialmente a través de la Ley 1480 de 2011— ha incorporado herramientas interpretativas y

de control que buscan neutralizar la posición dominante de quien redacta el contrato, garantizando una tutela reforzada al polo débil de la relación obligacional.

En esta línea, Posada Torres (2021) sostiene que la identificación de cláusulas abusivas en contratos de adhesión no depende únicamente de una afectación económica, sino del rompimiento del equilibrio jurídico del contrato, entendido como la desproporción entre derechos, obligaciones y responsabilidades que debe ser evitada por el ordenamiento.

Esta protección especial cobra mayor relevancia cuando la parte adherente es un consumidor enfrentado a plataformas digitales, donde la interfaz técnica, los algoritmos y las condiciones de uso predispuestas agudizan la asimetría informativa y técnica.

Así, en contextos como el de las plataformas de *delivery*, el contrato de adhesión no solo se revela como instrumento técnico de vinculación, sino como vehículo potencial de opresión contractual si no se asegura el control judicial ex post sobre su contenido y formación, conforme a lo desarrollado en la doctrina especializada y la jurisprudencia nacional en materia de consumo (Echeverri, 2011).

2. Intoxicación alimentaria y plataformas digitales de *delivery*: un problema jurídico emergente

El segundo capítulo se adentra en un ámbito donde las categorías generales de la responsabilidad civil se proyectan sobre una realidad concreta y particularmente sensible: la intoxicación alimentaria en el ecosistema digital de consumo. Este fenómeno, que históricamente se había explicado a partir de la responsabilidad del productor o del expendedor tradicional, adquiere en la economía de plataformas una complejidad renovada.

La cadena de suministro, antes lineal y delimitada, en los tiempos que corren se fragmenta en múltiples eslabones tecnológicos y logísticos, lo que obliga a repensar la imputación del daño, la seguridad del producto y la solidaridad legal a la luz de dinámicas de intermediación que no existían en el momento de elaboración del Estatuto del Consumidor.

Así, la intoxicación alimentaria se convierte en un laboratorio privilegiado para observar cómo los principios del derecho del consumo, y en particular la teoría del riesgo y la obligación de seguridad, se adaptan, se tensan y se expanden frente a nuevos actores cuya intervención es decisiva

para que el alimento circule y llegue al consumidor. En este escenario, el estudio ya no recae únicamente en la noción de producto defectuoso, sino en la arquitectura misma de la cadena digital de consumo, en la que la plataforma ocupa un lugar estructural que redefine la comprensión clásica del daño alimentario.

2.1. Responsabilidad por productos defectuosos

El Estatuto del Consumidor introdujo la teoría del riesgo como fundamento de imputación, en virtud de la cual no es necesario demostrar la culpa del productor o expendedor. Basta acreditar la existencia de un defecto en el bien o servicio y el daño causado para que surja la obligación de reparar.

Este modelo de responsabilidad objetiva, inspirado en la justicia correctiva y en la noción de riesgo creado, traslada los peligros inherentes a la actividad económica hacia quienes se benefician de ella, garantizando que el consumidor no soporte perjuicios ajenos a su control. Como expone Ortega Díaz (2018), la finalidad del sistema es asegurar la reparación de los daños derivados de bienes inseguros y promover la prevención mediante el control de calidad.

En este marco, la culpa deja de ser el eje estructural del sistema y se reemplaza por un juicio objetivo de defectuosidad, acorde con la evolución de la responsabilidad civil hacia modelos de protección más amplios y solidarios.

El artículo 5 del Estatuto del Consumidor define el producto defectuoso como aquel que no ofrece la seguridad a la que tiene derecho el consumidor, atendiendo a su presentación, el uso razonable que puede esperarse y el momento de su puesta en circulación. Esta definición amplía el espectro tradicional de la falla de fabricación para incluir defectos de diseño, de información y de conservación.

En el caso de los alimentos, se considera defectuoso no solo aquel contaminado en su composición, sino también el que ha sufrido deterioro por una ruptura de la cadena de frío o por manipulación inadecuada durante el transporte.

Como explica Prévôt (2012), la obligación de seguridad se concibe como un deber de resultado, no de medio. En materia alimentaria, ello significa que el proveedor o expendedor debe garantizar la inocuidad del producto entregado.

Para el titular de un restaurante o un operador logístico, esta obligación se concreta en garantizar la salubridad de los alimentos y su entrega en condiciones adecuadas. La inobservancia de este deber configura una falta objetiva, sin que sea necesario acreditar intención o negligencia. De esta manera, el régimen de consumo se articula con el principio preventivo de la responsabilidad civil moderna, que busca evitar el daño antes que repararlo.

En esta perspectiva, la obligación de seguridad se materializa, para el titular de un restaurante, en la adopción de prácticas adecuadas de manipulación, conservación y preparación que eviten la proliferación de agentes contaminantes.

Para el operador logístico, incluyendo a quienes transportan o entregan el alimento (*delivery*), dicha obligación se expresa en asegurar que la cadena de entrega no introduzca riesgos adicionales: controles de temperatura, tiempos razonables de transporte, empaques adecuados y ausencia de condiciones que puedan degradar el producto. Cada actor de la cadena asume, así, una porción de responsabilidad en la garantía de ese resultado final: que el consumidor reciba un alimento apto para el consumo humano y libre de riesgos previsibles.

La naturaleza objetiva de esta obligación implica que su incumplimiento no depende de acreditar dolo, culpa o negligencia. La simple entrega de un producto alterado, contaminado o potencialmente nocivo constituye una infracción del deber de seguridad, lo que activa la responsabilidad del agente sin necesidad de reconstruir su comportamiento subjetivo (Lambert-Faivre, 1997).

Esta orientación normativa refleja la lógica protectora del Estatuto del Consumidor, que desplaza al proveedor la carga del riesgo inherente a la actividad económica que organiza y controla. El consumidor, en esta estructura, no está llamado a demostrar dónde ocurrió la falla en la cadena alimentaria, sino únicamente a acreditar la existencia del daño y la relación entre este y el producto consumido.

Estos rasgos permiten comprender que la obligación de seguridad se articula directamente con el principio preventivo que inspira la responsabilidad civil moderna. La finalidad ya no es solamente reparar el daño cuando este se materializa, sino evitar que llegue a producirse mediante la adopción de estándares elevados de control y vigilancia.

En el ámbito alimentario, y con mayor rigor en la economía digital, esta prevención se convierte en un elemento indispensable, pues la multiplicidad de actores involucrados en la circulación del producto amplía los riesgos y difumina las responsabilidades si no existe un régimen claro que imponga deberes estrictos.

Bajo esta perspectiva, la obligación de seguridad opera como un pilar estructural que armoniza la protección del consumidor con la eficiencia en el tráfico económico, asegurando que la dinámica del mercado no se traduzca en escenarios de vulnerabilidad sanitaria.

A su vez, es digno notar que la expansión del comercio digital y de los servicios de entrega introduce nuevas dimensiones a esta obligación. Las plataformas tecnológicas que facilitan la intermediación entre restaurantes, operadores logísticos y consumidores no pueden quedar por fuera de este esquema protector.

Su intervención en la cadena de suministro: organizando los pedidos, seleccionando repartidores, determinando tiempos de entrega y centralizando la experiencia de consumo, implica una incidencia directa en la materialización del resultado exigido por la obligación de seguridad.

Por ello, el análisis de este deber en el contexto de intoxicaciones alimentarias en entornos digitales no solo reafirma la vigencia del régimen de consumo, sino que exige repensarlo a la luz de estos nuevos actores cuya responsabilidad no puede reducirse a un rol meramente instrumental.

2.2. El Estatuto del Consumidor y las plataformas electrónicas

La promulgación de la Ley 1480 de 2011, conocida como Estatuto del Consumidor, representó un hito normativo en Colombia, al establecer por primera vez un régimen unificado y coherente de tutela para quienes adquieren bienes y servicios con fines personales. Antes de su expedición, la regulación sobre consumo estaba dispersa en normas heterogéneas, lo que generaba inseguridad jurídica y debilitaba la protección del usuario.

El legislador, al crear este Estatuto, recogió el mandato del artículo 78 de la Constitución de 1991, según el cual el Estado debe garantizar la protección del consumidor como parte débil de la relación contractual. Con ello, se articularon principios rectores como el derecho a recibir información veraz y suficiente, el derecho a la calidad y seguridad de los productos y servicios, la

prohibición de cláusulas abusivas, y la posibilidad de acceder a mecanismos de reparación integral por los daños sufridos (Echeverri, 2011).

Sin duda alguna, el Estatuto del Consumidor colombiano se inscribe dentro de una tradición comparada que toma como referente la Directiva Europea de 1985 sobre responsabilidad por productos defectuosos y el modelo español de defensa del consumidor (Espinosa Apráez, 2015). Estos antecedentes consolidaron una estructura moderna de responsabilidad, sustentada en la función social del derecho privado y orientada a equilibrar las cargas entre productores y consumidores.

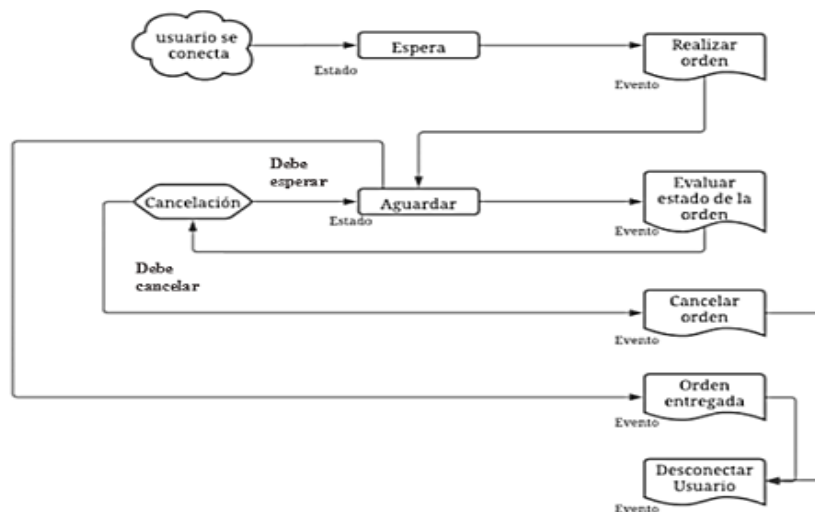
El desarrollo de la economía digital y el auge de las plataformas de intermediación tecnológica, como Rappi, Uber Eats o iFood, ha transformado radicalmente las dinámicas del consumo. Hoy en día, las transacciones se realizan mayoritariamente a través de aplicaciones móviles, lo que fragmenta la cadena de distribución y crea nuevas zonas de riesgo para el consumidor.

Si bien el Estatuto del Consumidor distingue entre productores, proveedores y expendedores, no regula expresamente la figura del intermediario digital. Sin embargo, como advierte Muñeton Ríos (2020), estas plataformas no pueden considerarse simples facilitadoras tecnológicas: intervienen de manera activa en la transacción, procesan el pago, fijan condiciones del servicio y organizan la entrega, por lo que se convierten en parte integrante de la cadena de consumo.

La irrupción de plataformas digitales como Rappi ha modificado sustancialmente la dinámica de adquisición de alimentos. Ya no se trata de una compraventa presencial entre consumidor y expendedor, sino de un proceso intermediado tecnológicamente, donde la aplicación desempeña un rol central en cada etapa de la transacción (Ortega Díaz, 2018).

La cadena digital de consumo, ejemplificada en Rappi, muestra un diseño en el que la plataforma interviene en todos los pasos decisivos: el usuario selecciona el producto en la aplicación, realiza el pago dentro de ella y recibe el pedido de un domiciliario que hace parte de la red logística de la compañía.

Tal como lo muestra el diagrama de flujo elaborado por Giraldo Herrera (2021), el recorrido inicia cuando el usuario selecciona el producto en la aplicación, continúa con el procesamiento del pago dentro de la misma plataforma y culmina con la entrega física a cargo de un repartidor vinculado al ecosistema de Rappi.

Figura 1. Diagrama de flujo correspondiente a la lógica que sigue usuario

Fuente: Giraldo Herrera, 2021, p. 12.

La figura anterior ilustra, de manera esquemática, el flujo lógico que sigue la interacción de un usuario dentro de la plataforma digital de *delivery*. Como se aprecia, desde el momento en que el consumidor se conecta, el sistema lo conduce por distintos estados y eventos que permiten materializar la transacción: esperar, realizar la orden, aguardar, evaluar su estado y finalmente concretar la entrega o la cancelación.

Este diagrama evidencia que la plataforma no es un mero espectador del proceso, sino que interviene de manera activa en la organización y control de cada fase, pues define las opciones disponibles para el usuario y determina los caminos posibles de la transacción.

En esa medida, el esquema respalda la idea de que Rappi y otras aplicaciones similares ocupan una posición central en la cadena de consumo digital, con deberes de coordinación y seguridad que trascienden la simple intermediación tecnológica. Entonces, esta intervención de la aplicación de *delivery*, lejos de ser neutral, la convierte en un actor determinante, toda vez que la plataforma controla aspectos decisivos: canaliza el pedido, centraliza la transacción económica y coordina logísticamente la entrega.

Bajo este contexto, la intoxicación alimentaria emerge como un riesgo que no puede atribuirse exclusivamente al restaurante proveedor. La cadena de consumo digitalizada involucra también a la plataforma y a sus repartidores, quienes garantizan (o comprometen) las condiciones de

conservación y entrega del alimento. Aunque Rappi publica lineamientos generales de seguridad para sus aliados (Rappi, 2023), sus términos de uso no contemplan un régimen claro de responsabilidad frente a los consumidores afectados por intoxicaciones.

Esta omisión plantea un vacío jurídico, pues el daño ocurre dentro de un circuito comercial en el que la aplicación no puede ser considerada un tercero ajeno, dado que su intervención es indispensable para que el producto llegue al usuario.

En la práctica, Rappi actúa como un eslabón integrador de la cadena de suministro, razón por la cual el problema de la intoxicación alimentaria no debe analizarse solo en términos de responsabilidad del productor o expendedor, sino también de la plataforma que hace posible la transacción, pues al reportarse un beneficio económico es atribuible a esta no atender unos mínimos estándares de seguridad en el transporte de alimentos (diligencia y cuidado).

En consecuencia, el problema jurídico emergente no es únicamente la intoxicación en sí misma, sino la difusa asignación de responsabilidad en un modelo de consumo fragmentado, donde intervienen simultáneamente restaurantes, repartidores y la aplicación digital de *delivery*. Sin embargo, la interpretación del Estatuto del Consumidor ofrece un punto de partida para resolver estas tensiones, a la luz de la solidaridad legal y la obligación de seguridad.

En efecto, la plataforma digital no puede considerarse un tercero neutral que simplemente conecta a los participantes del mercado. Según Muñeton Ríos (2020), esta caracterización es incompleta, pues las plataformas intervienen activamente en la organización de la transacción: canalizan los pedidos, procesan los pagos, determinan las condiciones del servicio y coordinan la entrega, lo cual las convierte en agentes determinantes dentro de la cadena de consumo.

En consecuencia, su actuación no se limita a la de un mero facilitador tecnológico, sino que comporta una verdadera participación funcional que incide en la calidad y seguridad del producto que llega al consumidor final.

La doctrina ha debatido si estas nuevas realidades exigen un régimen jurídico especializado o si bastaría con reinterpretar el Estatuto vigente a la luz de sus principios de protección y prevención. Bajo esta última postura, sostenida, entre otros, por Espinosa Apréiz (2015), la plataforma digital puede ser asimilada a un expendedor funcional, lo que activa los deberes de solidaridad legal previstos en el artículo 20 del Estatuto y la obligación de seguridad que se deriva de la ley.

En el ámbito comparado, existen experiencias ilustrativas que refuerzan esta visión. La Directiva (UE) 2019/770 reconoce expresamente la responsabilidad de las plataformas en los contratos de suministro de contenidos y servicios digitales, imponiéndoles la obligación de garantizar tanto la seguridad como la calidad de los bienes ofrecidos.

De manera similar, la jurisprudencia estadounidense ha oscilado entre atribuir o excluir responsabilidad a las plataformas en casos de productos defectuosos vendidos por terceros, dependiendo del nivel de control efectivo que ejercen sobre la transacción (Tamayo, 2018). Estas discusiones demuestran que el debate sobre la posición jurídica de las plataformas trasciende las fronteras nacionales y constituye un fenómeno global de adaptación de las categorías clásicas del derecho de daños a la economía digital.

Por su parte, Bello Janeiro (2021) advierte que, en el ámbito del derecho del consumo, las obligaciones de cuidado y seguridad nacen desde los primeros contactos precontractuales, incluso antes de la formación del contrato.

El empresario o la plataforma, en virtud de su posición de poder y de su capacidad de organización, debe desplegar un deber de cuidado físico hacia los consumidores, el cual subsiste con independencia de la existencia posterior de un vínculo contractual. Este planteamiento permite entender que la relación de consumo se activa desde la interacción digital inicial, lo que amplía el radio de imputación de responsabilidad.

En este contexto, el concepto de producto defectuoso cobra una relevancia especial. El Estatuto del Consumidor, siguiendo la doctrina internacional, concibe como defectuoso no solo al bien que presenta una falla material, sino también a aquel que no ofrece la seguridad razonablemente esperada por el consumidor. Esto incluye los defectos de diseño, información y conservación.

En materia alimentaria, el defecto puede generarse por una manipulación inadecuada, un retraso en la entrega o la pérdida de condiciones sanitarias, factores todos en los que la plataforma tiene incidencia directa. Tamayo Jaramillo (2018) sostiene que la obligación de seguridad no se agota en el momento de la fabricación, sino que se extiende a toda la cadena de suministro, integrando una obligación de garantía en beneficio del consumidor.

En la misma línea, Le Tourneau (2014) explica que el fabricante y el vendedor profesional se encuentran obligados a entregar productos libres de vicios o defectos de fabricación que puedan

generar peligro para las personas, configurando así una obligación de seguridad de resultado, cuya violación da lugar a responsabilidad contractual objetiva (Le Torneau, 2014, citado en Tamayo, 2018).

Desde esta perspectiva, la imputación de responsabilidad en el comercio digital debe considerar todos los puntos donde puede surgir el defecto: el productor, por fallas en la elaboración; el restaurante, por defectos en la preparación o conservación; el repartidor, por manipulación inadecuada; y la plataforma, por deficiencias en los protocolos de seguridad o en la coordinación logística.

Todos estos actores, en virtud de la solidaridad legal, pueden ser llamados a responder, lo que no solo garantiza la reparación del daño, sino que incentiva la adopción de medidas preventivas, conforme al principio de precaución que rige la responsabilidad civil contemporánea (Tamayo, 2018).

La posición institucional también ha evolucionado. La Superintendencia de Industria y Comercio (2021), en su *Guía para la protección al consumidor en el comercio electrónico*, advirtió que las plataformas digitales deben garantizar el derecho a la información, la seguridad de los productos y la efectividad de los mecanismos de reclamación.

Aunque en Colombia no existe todavía una ley específica que regule la responsabilidad de los intermediarios tecnológicos, la SIC ha sostenido que los principios generales del Estatuto del Consumidor se proyectan plenamente sobre las plataformas, en la medida en que estas participan activamente de la cadena de consumo.

Por tanto, el debate sobre la necesidad de un régimen especializado no debe plantearse como una disyuntiva absoluta, sino como un problema de graduación y adecuación normativa. Lo esencial —como coincide Espinosa Apráez (2015)— es garantizar que el consumidor, sin importar el canal a través del cual adquiera un bien o servicio, goce del mismo nivel de protección frente a los riesgos derivados de productos defectuosos.

El Estatuto del Consumidor, interpretado a la luz de los principios de solidaridad, prevención y seguridad, ofrece un marco suficientemente flexible para afrontar los desafíos de la economía digital; no obstante, la evolución tecnológica y la complejidad logística de estas plataformas

demandan una actualización normativa o jurisprudencial que reconozca expresamente su papel en la cadena de consumo y asegure la protección integral del usuario.

2.3. Intoxicación alimentaria

La intoxicación alimentaria ilustra con claridad las tensiones del sistema actual. En un esquema de *delivery*, la falla puede originarse en distintas fases: en el restaurante (por preparación defectuosa), en el transporte (por ruptura de la cadena de frío) o en la plataforma (por demoras o falta de protocolos).

Eventos recientes, como la intoxicación con talio ocurrida en Bogotá en abril de 2025, revelan la vulnerabilidad del consumidor ante cadenas fragmentadas (El Colombiano, 2025). Pero también los casos cotidianos —pérdida de frío en mariscos o carnes, contacto con superficies contaminadas— evidencian que una demora mínima puede transformar un alimento inocuo en un bien riesgoso.

En tales supuestos, atribuir la responsabilidad únicamente al restaurante resulta insuficiente: la plataforma que coordina la entrega y obtiene beneficio económico debe responder solidariamente. La obligación de seguridad impone a la plataforma deberes concretos: controlar los tiempos de entrega, garantizar empaques sellados, evitar contaminación y ofrecer canales eficaces de reclamación (Espinosa Apráez, 2015).

Esta visión coincide con la interpretación funcional del Estatuto: Rappi no es un tercero neutral, sino un eslabón esencial de la cadena que hace posible la circulación del producto. En consecuencia, puede ser demandada solidariamente junto con el restaurante o proveedor.

Ahora, la ejemplificación puede ampliarse, por igual, con supuestos más cotidianos: la pérdida de cadena de frío en alimentos delicados como mariscos, pescados o pollo. Una demora en la entrega, un transporte sin condiciones térmicas o un contacto con superficies contaminadas bastan para convertir un producto inocuo en un bien riesgoso.

En estas hipótesis, la imputación de responsabilidad solo al restaurante sería insuficiente, pues la falla puede producirse durante el transporte, fase coordinada por la plataforma. La solidaridad legal permite entonces al consumidor reclamar directamente a Rappi, reforzando la tutela del usuario.

A su vez, la obligación de seguridad tiene un papel esencial en estos casos. Como señala Espinosa (2015), no se trata únicamente de un deber contractual, sino de una exigencia legal y constitucional que busca garantizar que el producto no ocasione un daño que el consumidor no está llamado a soportar.

Aplicada a las plataformas de *delivery*, este mandato implica que Rappi debe asegurarse de que sus domiciliarios respeten los tiempos de entrega, mantengan los empaques sellados y eviten que el alimento entre en contacto con superficies contaminadas. Estas obligaciones deben reflejarse de manera clara en sus términos y condiciones, para que el consumidor conozca los protocolos aplicados y pueda confiar en el servicio (Giraldo, 2021).

Es importante notar que la solidaridad prevista en el Estatuto del Consumidor, aunque fue diseñada para actores tradicionales, igual debe proyectarse hacia plataformas como Rappi, que intervienen de manera determinante en la cadena de consumo. Sin su aplicación, el usuario no podría acceder al producto, ya que es la plataforma la que gestiona el pedido, procesa el pago y coordina la entrega.

En consecuencia, Rappi no es un mero canal tecnológico, sino un agente cuya intervención resulta indispensable para la circulación del producto y que, por ello, debe responder solidariamente frente al consumidor afectado.

La solidaridad legal prevista en el Estatuto del Consumidor asegura que el usuario pueda reclamar directamente contra Rappi en casos de intoxicación alimentaria, incluso cuando la falla provenga de la etapa logística, y la obligación de seguridad impone a la plataforma la responsabilidad exclusiva de garantizar que el producto no generará ningún menoscabo al usuario final (Espinosa, 2015). De esta manera, se configuran dos fundamentos normativos sólidos que justifican la responsabilidad civil de Rappi a la luz de las reglas vigentes, sin necesidad de un régimen especial, pero con la posibilidad de reforzar los estándares de prevención mediante regulación específica.

La obligación de seguridad, en clave de intoxicaciones alimentarias, no puede reducirse a un deber formal de los restaurantes, pues la plataforma digital es quien organiza, centraliza y coordina el proceso de consumo (Tamayo, 2018).

El Estatuto del Consumidor proyecta esta carga también sobre la aplicación, ya que su intervención resulta determinante para que el producto llegue al consumidor. En consecuencia, la omisión de controles en materia de salubridad, trazabilidad o logística es imputable a la plataforma bajo un estándar reforzado de diligencia (Prévôt, 2012).

Este deber reforzado implica que la plataforma no solo debe verificar que sus restaurantes aliados cuenten con registros sanitarios, sino también establecer mecanismos periódicos de inspección y seguimiento (Muñeton, 2020).

La negligencia en este aspecto acarrea la posibilidad de que productos contaminados circulen dentro de su red digital, situación que desencadena responsabilidad solidaria (Salvador, 2002), pues el daño se origina en una falla atribuible a un eslabón controlado por la aplicación.

De igual manera, la entrega de alimentos perecederos exige que la plataforma vigile el estado de los contenedores, la temperatura y los tiempos de entrega. Una falla en cualquiera de estos factores puede convertir un producto inicialmente apto en un bien riesgoso. En tales casos, la obligación de seguridad de la plataforma se traduce en una obligación de resultado reforzada: el consumidor no debe recibir un producto defectuoso, y la plataforma debe responder si ello ocurre.

2.4. Diferencias entre intoxicaciones por *delivery*, catering, restaurantes y cocinas ocultas

La provisión de alimentos adopta formas distintas —*catering*, restaurante tradicional, cocinas ocultas y plataformas de *delivery*— y cada una configura relaciones jurídicas particulares que inciden en el régimen de responsabilidad.

En el *catering*, la relación es directa y bipartita: el proveedor asume la preparación, el suministro y, en ocasiones, el servicio de los alimentos. Si ocurre una intoxicación, responde contractualmente ante el cliente con quien celebró el acuerdo, pues conserva el control completo de la cadena alimentaria.

Las plataformas de *delivery* introducen una estructura tripartita: restaurante, plataforma y consumidor. El restaurante produce el alimento, la plataforma gestiona el pedido, procesa el pago y coordina la entrega, y un repartidor normalmente independiente realiza el transporte.

Aunque la plataforma se presenta como un mero intermediario, interviene en etapas esenciales del proceso y comparte funciones con el restaurante. Por ello, frente al consumidor se configura

una responsabilidad solidaria por producto defectuoso, pues ambos participan en la circulación del alimento y en la organización del riesgo.

En los restaurantes tradicionales, la relación jurídica también es directa. Si el consumidor acude al local o solicita el domicilio propio del establecimiento, el restaurante conserva control sobre la preparación y la entrega. La responsabilidad por intoxicación recae exclusivamente sobre él, sin intervención de terceros.

Las cocinas ocultas operan sin atención presencial y dependen totalmente de las plataformas para ofrecer sus productos. Aunque funcionan como restaurantes en cuanto a producción, su vínculo con el consumidor está mediado por la plataforma, que presta servicios esenciales de exhibición, gestión del pedido y entrega. Este modelo incrementa la integración operativa entre cocina y plataforma y refuerza la posibilidad de atribuirles responsabilidad conjunta ante una intoxicación.

En todas estas modalidades, la diferencia clave reside en el número de actores y en el grado de control sobre la cadena alimentaria. Mientras en el *catering* y en el restaurante tradicional hay un único responsable claramente identificable, en el *delivery* y en las *dark kitchens* las funciones se fragmentan entre varios participantes.

Pese a ello, el derecho del consumo unifica la protección: el consumidor puede reclamar a cualquiera de los involucrados, sin que la complejidad del modelo digital afecte su acceso a la reparación. En ese sentido, las plataformas deben prever mecanismos contractuales y operativos para responder ante estos riesgos y redistribuir internamente las cargas entre los distintos intervinientes.

3. La posición jurídica de Rappi en la cadena de consumo, en hipótesis de intoxicación alimentaria: un agente civilmente responsable

En este apartado final se profundiza en la configuración jurídica de las plataformas digitales de *delivery* como agentes plenamente integrados en la cadena de consumo, partiendo de la premisa de que su participación no puede explicarse a través de las categorías tradicionales de intermediación tecnológica. A diferencia de los modelos clásicos de distribución, en los que el productor y el expendedor delimitaban claramente sus funciones, las plataformas digitales introducen un esquema

de interacción en el que los roles se superponen y los controles logísticos se concentran en un único operador que organiza, coordina y condiciona el proceso de consumo.

Esta reconfiguración funcional impone una lectura renovada del Estatuto del Consumidor, pues la incidencia de la plataforma en la formación, ejecución y materialización de la transacción determina que su responsabilidad no pueda quedar circunscrita a una mera facilitación técnica.

El análisis se adentra así en el modo en que estas plataformas, y en particular Rappi, asumen una posición estructural dentro del circuito económico, interviniendo en etapas decisivas que impactan directamente la seguridad del producto.

La observación jurídica se desplaza, en consecuencia, desde la ontología formal del contrato hacia la realidad material del tráfico digital, donde el control operativo —de la selección del producto, del procesamiento del pago, del diseño de los flujos logísticos y de la entrega física— revela un rol que excede con claridad la noción de neutralidad tecnológica.

En este punto, la responsabilidad civil emerge como un instrumento adecuado para atribuir deberes de prevención, trazabilidad y garantía que respondan a la organización empresarial efectivamente ejercida.

Desde esta perspectiva, se examinará cómo la estructura digital del consumo reconfigura las nociones de expendedor, proveedor y garante de seguridad, permitiendo comprender a la plataforma como un actor funcional cuyo comportamiento influye decisivamente en la integridad del producto que llega al consumidor.

Dejar por fuera a estos intermediarios tecnológicos del régimen de responsabilidad equivaldría a ignorar la lógica económica que hoy gobierna la circulación de bienes alimentarios en el entorno digital.

Por ello, la exploración sistemática de su rol no solamente clarifica su posición jurídica, sino que también evidencia la necesidad de un deber reforzado de prevención y de una imputación solidaria acorde con los principios que orientan el derecho del consumo contemporáneo.

3.1. Hacia un deber reforzado de seguridad y prevención en la economía digital

La evolución tecnológica impone una ampliación de los deberes empresariales, especialmente en materia de información, trazabilidad y salubridad. Escobar Mora (2019) propone un derecho preventivo del consumo digital, según el cual, al momento de la adquisición, el consumidor debe contar con información completa, suficiente y veraz del producto. La publicidad, por tanto, debe ser comunicativa e informativa, garantizando un consentimiento válido y consciente.

Asimismo, la obligación de seguridad se traduce en un deber de resultado reforzado: el consumidor no debe recibir un producto defectuoso, sin importar la diligencia del proveedor. La negligencia en los protocolos de control, conservación o verificación compromete directamente a la plataforma, que debe implementar mecanismos de seguimiento, inspección y respuesta inmediata ante reclamos (Muñeton Ríos, 2020; Ortega Díaz, 2018).

El principio de prevención, reconocido por la jurisprudencia y la doctrina (Tamayo Jaramillo, 2018; Espinosa Apráez, 2015), exige que las plataformas no esperen la ocurrencia del daño, sino que adopten medidas *ex ante*: capacitación a repartidores, monitoreo térmico y retiro inmediato de productos sospechosos. La omisión de estas acciones equivale a desconocer el deber de seguridad y activa la responsabilidad objetiva y solidaria frente al consumidor.

En suma, el Estatuto del Consumidor, interpretado desde los principios de solidaridad y prevención, ofrece un marco suficiente para atribuir responsabilidad a las plataformas digitales. Sin embargo, el crecimiento del comercio electrónico sugiere la necesidad de reforzar estos estándares mediante regulación o interpretación jurisprudencial, asegurando que la protección del consumidor no se diluya en entornos digitales.

3.2. La solidaridad en contextos de intermediación tecnológica

La solidaridad legal, prevista en el artículo 2344 del Código Civil y reiterada en el artículo 20 de la Ley 1480, dispone que cuando un daño es causado por varias personas, todas responden solidariamente frente a la víctima.

En materia de consumo, esta regla tiene una función protectora, pues permite al consumidor reclamar directamente a cualquiera de los integrantes de la cadena —productor, proveedor o plataforma— sin tener que identificar al responsable inmediato (Rueda y Pereira, 2023).

Espinosa Apráez (2015) subraya que la solidaridad en el derecho del consumo no es solo procesal, sino sustantiva: expresa la corresponsabilidad colectiva que caracteriza las relaciones económicas contemporáneas. Este principio traslada el riesgo de insolvencia o de prueba al ámbito empresarial y fomenta una mayor prevención.

En la economía digital, la solidaridad adquiere un sentido especial: el consumidor no tiene control sobre el transporte o manipulación del producto, por lo que el deber de responder solidariamente se extiende a las plataformas que coordinan las operaciones logísticas y financieras del servicio.

En este sentido, la solidaridad refleja un principio estructural del sistema de protección al consumidor, según el cual todos los participantes del proceso productivo y comercial contribuyen, en mayor o menor grado, a la creación del riesgo que finalmente se materializa en el daño.

Así, la solidaridad se convierte en un mecanismo de justicia distributiva que impone a los agentes empresariales el deber de asumir colectivamente las cargas derivadas de la actividad económica que organizan y controlan. Su finalidad es doble: por un lado, garantizar que la víctima reciba reparación efectiva; por otro, incentivar la implementación de prácticas preventivas más rigurosas dentro de la cadena de distribución en favor del consumidor.

Esta lógica adquiere una dimensión renovada en el contexto de la economía digital, donde la interacción entre productor, proveedor, repartidor y consumidor se encuentra mediada por plataformas tecnológicas que organizan y controlan parte significativa del flujo económico.

El consumidor, ajeno al diseño algorítmico que determina tiempos, rutas, asignación de repartidores y procesos de pago, carece por completo de control sobre la manipulación, conservación o transporte del producto alimentario.

De esta manera, la responsabilidad solidaria debe proyectarse necesariamente sobre las plataformas digitales, pues su intervención no es accesorio ni neutro, sino estructural: centralizan información, gestionan procesos logísticos, modelan la experiencia de consumo y obtienen beneficios económicos directamente derivados de la operación.

En este escenario, la solidaridad opera como un instrumento indispensable para evitar que la arquitectura digital del mercado sea utilizada como mecanismo de fragmentación o dispersión de

la responsabilidad. La complejidad técnica del ecosistema digital podría, en ausencia de este principio, dificultar la imputación del daño y trasladar al consumidor cargas probatorias imposibles de cumplir.

La solidaridad, en cambio, actúa como una regla de agregación que reconoce que todos los participantes de la cadena digital, incluidas las plataformas de *delivery*, contribuyen a la estructuración del riesgo alimentario.

Este reconocimiento normativo no solo se ajusta a la realidad económica contemporánea, sino que fortalece la función preventiva del derecho del consumo, al incentivar que cada agente adopte medidas suficientes de control, trazabilidad y supervisión.

Así entendida, la solidaridad legal no constituye un privilegio del consumidor, sino un mecanismo racional de organización de los riesgos derivados del tráfico económico digital. Obliga a los agentes más fuertes, por su capacidad técnica, logística y económica, a asumir la responsabilidad que corresponde a su papel en la cadena, evitando que la dispersión funcional propia del entorno digital se convierta en un espacio de impunidad.

En última instancia, este régimen solidario permite garantizar que la protección otorgada por el Estatuto del Consumidor mantenga su eficacia en un mercado caracterizado por la inmediatez, la automatización y la intervención decisiva de plataformas que ya no pueden considerarse simples intermediarias tecnológicas.

3.3. El rol funcional de Rappi en la transacción digital

La expansión del comercio electrónico y el auge de las plataformas de *delivery*, entre las cuales Rappi ocupa un lugar protagónico en el mercado colombiano, han transformado de manera profunda la noción de intermediación en la cadena de consumo.

En apariencia, Rappi se presenta como un mero facilitador tecnológico, una interfaz que conecta al consumidor con el restaurante o proveedor. Sin embargo, un examen funcional de su actividad revela un papel mucho más activo: la aplicación organiza los pedidos, centraliza los pagos, coordina la logística de entrega y obtiene un beneficio económico de cada transacción.

Este conjunto de actuaciones convierte a la plataforma en un agente esencial del proceso de consumo y no en un tercero neutral. En los términos del Estatuto del Consumidor, su intervención

la sitúa dentro de la categoría de expendedor funcional, con los correlativos deberes de seguridad y responsabilidad solidaria (Ley 1480 de 2011, art. 20). Negar esta naturaleza equivaldría a excluir del régimen de responsabilidad a quien, en la práctica, controla las etapas decisivas de la comercialización.

Desde esta óptica, la intoxicación alimentaria surge como un riesgo paradigmático para examinar el alcance de la responsabilidad de las plataformas digitales. Como demostró el episodio de intoxicación con talio ocurrido en Bogotá en abril de 2025, el daño no puede atribuirse de manera aislada a un solo actor, pues la logística y la entrega —elementos bajo el control de la plataforma— son fases críticas del proceso (El Colombiano, 2025).

La doctrina contemporánea coincide en que la responsabilidad civil moderna no se limita al contrato entre productor y consumidor, sino que se extiende a todos los que contribuyen a la circulación de un bien o servicio riesgoso (Tamayo, 2018). Así, aunque Rappi no elabore los alimentos, participa en su distribución y entrega, lo que la convierte en garante de su inocuidad.

3.4. Rappi y los portales de contacto

La Ley 2439 de 2024 incorporó en el artículo 5 del Estatuto del Consumidor la noción de portal de contacto, entendida como la persona que pone en comunicación a oferentes y consumidores para que celebren relaciones de consumo.

Esta categoría busca precisar el rol de los intermediarios digitales que no participan directamente en la producción del bien o la prestación del servicio. Sin embargo, su introducción no modificó el régimen de responsabilidad por producto defectuoso previsto en la Ley 1480 de 2011.

El artículo 20 del Estatuto mantiene la responsabilidad solidaria del productor y del expendedor por los daños derivados de productos defectuosos. Esta regla continúa intacta y se aplica a todos los actores que intervienen en la cadena de distribución.

En principio, podría entenderse que el restaurante es el expendedor ante el consumidor y que la plataforma, como portal de contacto, solo facilita la conexión entre las partes. No obstante, esta interpretación resulta limitada frente al papel real que desempeñan las plataformas en la dinámica del consumo digital.

La actuación de plataformas como Rappi no se reduce a un simple enlace tecnológico. La empresa promueve la oferta, gestiona el pedido, procesa el pago y coordina la entrega, integrándose de manera efectiva en la comercialización del producto alimentario.

Esta participación funcional permite considerarla como un proveedor facilitador o incluso como un proveedor aparente ante el consumidor, que percibe a la plataforma como parte esencial del servicio. Por ello, su condición de portal de contacto no elimina la posibilidad de que responda solidariamente bajo el artículo 20.

Además, la plataforma presta un servicio propio —la logística de entrega— que puede incidir en la seguridad del producto. Si la manipulación, el transporte o la conservación durante la entrega contribuyen al daño (por ejemplo, ruptura de la cadena de frío), la responsabilidad de la plataforma no solo deriva de su papel en la cadena de distribución, sino también de su intervención material en la ejecución del servicio. Incluso cuando su contribución es incierta, la solidaridad busca precisamente evitar que el consumidor deba identificar internamente cuál actor generó el defecto.

En consecuencia, el régimen legal permite afirmar que el consumidor puede reclamar solidariamente al restaurante y a la plataforma, mientras que esta última conserva acciones internas de repetición si el productor fue el responsable del daño.

La definición de portal de contacto no opera como exoneración automática; simplemente describe su función de intermediación dentro de una cadena de consumo que, en su conjunto, debe garantizar un producto seguro.

3.5. La obligación de seguridad y el deber de prevención

La obligación de seguridad, en el marco de la economía digital, adquiere un sentido reforzado. Como sostiene Espinosa Apráez (2015), este deber no proviene exclusivamente del contrato, sino que tiene un fundamento legal y constitucional, pues busca garantizar que el consumidor no reciba un producto riesgoso.

En consecuencia, Rappi debe implementar protocolos claros de conservación, transporte y manipulación de los alimentos que circulan en su plataforma, con el fin de asegurar condiciones adecuadas durante toda la cadena logística.

El incumplimiento o la ausencia de estos protocolos constituye una infracción directa del deber de seguridad, generando responsabilidad objetiva de la empresa frente a los daños que se produzcan. En términos de Prévôt (2012), se trata de una obligación de resultado, que no admite matices ni excusas: el consumidor tiene derecho a recibir un producto seguro, y el proveedor —o quien lo distribuye— responde si ello no ocurre.

La jurisprudencia comparada refuerza este entendimiento. En la Sentencia de la Audiencia Provincial de Barcelona (SAP B 555/2006), el tribunal reconoció la responsabilidad de una agencia de viajes por intoxicación alimentaria, aunque esta no hubiera preparado directamente los alimentos, al considerar que la empresa ofrecía un servicio integral y asumía un deber de seguridad frente a sus clientes.

En igual sentido, la Audiencia Provincial de Castellón (SAP CS 216/2023) condenó a un establecimiento de comida rápida aplicando el principio de causalidad probable y destacando la inversión de la carga de la prueba en favor del consumidor. Estos precedentes confirman que la responsabilidad se extiende a todos los agentes que posibilitan la circulación de un producto defectuoso.

En el contexto colombiano, este razonamiento implica que Rappi no puede invocar la neutralidad tecnológica para eximirse de responsabilidad. Su control operativo sobre la transacción y su beneficio económico la ubican en una posición de deber especial de prevención, que exige no solo reparar los daños, sino evitarlos (Tamayo Jaramillo, 2018).

La plataforma debe ejercer vigilancia constante sobre sus restaurantes aliados, verificar el cumplimiento de normas sanitarias y capacitar a los domiciliarios en prácticas seguras de transporte. La omisión de estas medidas equivale a una falta de diligencia que activa su responsabilidad solidaria.

La responsabilidad de la plataforma no se reduce únicamente a la verificación del cumplimiento normativo por parte de terceros. Su intervención en la cadena de consumo es más amplia y decisiva: desde la centralización de información hasta la programación algorítmica que asigna rutas, fija tiempos de entrega y determina la disponibilidad de repartidores.

La arquitectura digital diseñada por la plataforma influye directamente en las condiciones materiales en las que el producto es manipulado y transportado, y por tanto, en la probabilidad de que el riesgo alimentario se materialice.

Basta pensar en la relación entre tiempos excesivos de entrega, pérdida de cadena de frío o manipulación inadecuada para advertir que decisiones algorítmicas aparentemente neutras pueden convertirse en factores de riesgo que comprometen la seguridad del consumidor.

Además, el modelo de negocios de las plataformas refuerza esta conclusión. Rappi no se limita a poner a disposición un canal de comunicación entre oferentes y consumidores: organiza, estructura y regula la interacción entre ellos mediante reglas de funcionamiento, estándares de calidad propios, sistemas de puntuación, controles de visibilidad y mecanismos de sanción. Estas facultades, que afectan directamente la actividad de restaurantes y repartidores, revelan que la plataforma no es un agente pasivo, sino un verdadero coordinador del servicio. Quien ejerce la organización del tráfico económico y obtiene provecho de él debe asumir también las cargas inherentes a esa organización, especialmente cuando el bien involucrado es un producto alimentario cuya inocuidad depende de múltiples etapas sucesivas.

La función económica de la plataforma dentro de la cadena digital de consumo consolida, entonces, una forma de responsabilidad que va más allá de las categorías tradicionales de intermediación. La plataforma se convierte en un nodo estructural del ecosistema digital, y como tal, soporta un conjunto de deberes objetivos de diligencia que se derivan de su posición central: garantizar trazabilidad del producto, implementar protocolos de verificación de establecimientos aliados, supervisar el cumplimiento de normas sanitarias, establecer requisitos mínimos de transporte y adoptar medidas tecnológicas que reduzcan el riesgo.

La ausencia de cualquiera de estas medidas, en un entorno donde la plataforma controla los flujos y define las condiciones de operación, no puede interpretarse como un simple descuido, sino como una insuficiencia sistemática en su cumplimiento de la obligación de seguridad.

En este punto, resulta claro que la responsabilidad de la plataforma no se agota en su potencial para causar daño, sino en su capacidad para evitarlo. El derecho contemporáneo, especialmente en materia de consumo, orienta la imputación no sobre la ficción de la neutralidad, sino sobre el

análisis funcional de los roles, toda vez que quien dirige el proceso debe prevenir los riesgos inherentes al mismo.

La responsabilidad civil en la economía digital se articula, así, como un mecanismo de racionalización de los riesgos derivados de la intermediación tecnológica: si la plataforma controla la experiencia, obtiene beneficios de ella y posee los medios para disminuir los peligros, su obligación de prevención es no solo razonable, sino jurídicamente exigible.

De esta manera, la imputación de responsabilidad a Rappi no supone una extensión artificial del régimen de consumo, sino el reconocimiento de la naturaleza real de su actividad dentro del mercado contemporáneo. Por tanto, su responsabilidad jurídica debe reflejar esta centralidad funcional, asegurando que el ecosistema digital no se convierta en un espacio de fragmentación de deberes, sino en un entorno donde todos los actores que organizan el tráfico económico respondan por los riesgos que contribuyen a crear.

3.6. Protección de datos personales y seguridad de la información

Además de garantizar la seguridad alimentaria, las plataformas de *delivery* deben cumplir obligaciones estrictas en materia de protección de datos personales y seguridad de la información.

Su funcionamiento depende del tratamiento de grandes volúmenes de datos sensibles, entre ellos ubicación en tiempo real, direcciones de residencia o trabajo, historial de consumo y datos financieros. Este manejo intensivo genera riesgos que deben ser previstos, mitigados y controlados mediante medidas técnicas y organizativas adecuadas.

La particularidad del *delivery* es que la entrega siempre se realiza en un lugar asociado directamente al usuario, lo que permite vincular información personal con direcciones físicas precisas y con patrones de conducta.

Si una base de datos es vulnerada, la información expuesta puede revelar no solo dónde vive una persona, sino también sus horarios habituales, sus preferencias alimentarias y otros datos potencialmente sensibles. Las filtraciones pueden afectar tanto a individuos como a empresas cuyos trabajadores reciben pedidos en la oficina, generando riesgos de seguridad, afectaciones reputacionales y eventuales sanciones regulatorias.

En este contexto, la seguridad informacional adquiere un nivel de importancia equiparable a la seguridad del producto. Las plataformas deben limitar el acceso a información sensible, cifrar datos, realizar auditorías periódicas, implementar protocolos de respuesta ante incidentes y cumplir los principios de confidencialidad, integridad y disponibilidad establecidos por la legislación de protección de datos. Estas exigencias no son accesorias: forman parte de un deber integral de protección al consumidor.

La relación entre seguridad alimentaria y seguridad informacional es más estrecha de lo que podría parecer. Ambas representan manifestaciones del deber de seguridad que el derecho del consumo impone al proveedor, orientado a resguardar la integridad del consumidor en todas sus dimensiones. Así como el proveedor debe entregar alimentos seguros, también debe ofrecer un servicio digital libre de vulnerabilidades que puedan comprometer la privacidad o la identidad del usuario.

El incumplimiento de una u otra faceta del deber de seguridad puede generar responsabilidad civil. Una intoxicación causada por alimento en mal estado afecta la salud del consumidor; una filtración de datos puede ocasionar fraude, suplantación o invasión a su privacidad. En ambos supuestos existe una falla en la prestación del servicio y un daño derivado de la conducta del proveedor.

En definitiva, ofrecer un servicio adecuado de *delivery* implica no solo entregar alimentos en condiciones óptimas, sino también proteger de manera efectiva los datos personales y la seguridad informacional del usuario durante toda la operación.

3.7. La carga de la prueba sobre el nexo de causalidad por intoxicación alimentaria

En los escenarios de consumo mediados por plataformas digitales de entrega de alimentos, la aplicación estricta de las reglas tradicionales de la carga de la prueba resulta insuficiente para garantizar una tutela judicial efectiva del consumidor, especialmente cuando se debate la acreditación del nexo de causalidad en casos de intoxicación alimentaria.

La profunda asimetría informativa y técnica que caracteriza estos entornos, en los que la información relevante sobre la preparación, conservación, trazabilidad y entrega del producto se encuentra en poder del proveedor o de la plataforma, torna desproporcionada la exigencia de una prueba plena por parte del consumidor afectado.

En tal sentido, la doctrina ha advertido que, en contextos digitales, la redistribución racional de las cargas probatorias, fundada en el principio de facilidad probatoria, se erige como un mecanismo indispensable para evitar que la incertidumbre fáctica derive sistemáticamente en decisiones adversas a la parte estructuralmente débil de la relación jurídica, comprometiendo no solo el acceso a la justicia, sino también la búsqueda de la verdad en el proceso.

Así, la flexibilización probatoria, particularmente en lo relativo al nexo causal, no implica una exoneración del deber de probar, sino una adecuación del sistema probatorio a las nuevas formas de producción del riesgo y de gestión de la información en los entornos digitales de consumo (Uribe García, 2022).

3.8. La responsabilidad derivada del control logístico y la manipulación de alimentos

El poder de organización que ejerce Rappi, o cualquier otra aplicación de *delivery*, sobre la cadena de consumo implica la asunción de una responsabilidad derivada del control logístico. La aplicación decide cómo, cuándo y quién entrega los productos; define las condiciones técnicas de transporte, gestiona los pagos y mantiene la relación directa con el consumidor. En consecuencia, si el alimento se contamina, deteriora o pierde su cadena de frío durante el transporte, la empresa no puede desligarse del resultado lesivo.

La coordinación con los domiciliarios es un punto particularmente crítico. La plataforma tiene la capacidad de imponer condiciones precisas: uso de contenedores térmicos, respeto estricto de los tiempos de entrega y prohibición de manipular los empaques. Si no supervisa estos aspectos o no establece mecanismos de verificación, incurre en negligencia organizativa (Muñeton Ríos, 2020).

El principio de prevención que inspira la responsabilidad civil moderna impone un deber de actuación proactiva. Rappi debe contar con sistemas de verificación periódica, seguimiento de temperatura y protocolos de retiro inmediato de productos potencialmente peligrosos. La falta de estos mecanismos equivale a desconocer la obligación de seguridad y configura responsabilidad directa.

Desde la óptica de las obligaciones de resultado reforzadas, la entrega del alimento en condiciones aptas constituye el núcleo del débito. El consumidor no busca simplemente recibir el producto, sino obtener uno seguro y apto para el consumo. Si la entrega se retrasa, si se interrumpe

la cadena de frío o si el alimento entra en contacto con superficies contaminadas, el resultado prometido no se cumple, configurándose un producto defectuoso en los términos del artículo 5 de la Ley 1480 de 2011. En tal caso, la plataforma responde solidaria y objetivamente junto con los demás integrantes de la cadena (Hinestrosa, 2019; Moreno, 2022).}

3.9. Subrogación legal o contractual de Rappi sobre el restaurante

Cuando una plataforma de *delivery* indemniza al consumidor por una intoxicación alimentaria, puede ejercer una acción de repetición contra el verdadero causante del daño, normalmente el restaurante que elaboró el alimento defectuoso.

Esta posibilidad se fundamenta en dos pilares normativos. En primer lugar, el artículo 1579 del Código Civil establece que el deudor solidario que paga queda subrogado en los derechos del acreedor, lo que le permite reclamar a los demás codeudores su parte correspondiente. En segundo lugar, el artículo 20 del Estatuto del Consumidor prevé la responsabilidad solidaria entre productor y expendedor, “sin perjuicio de las acciones de repetición”.

De este modo, la plataforma y el restaurante responden solidariamente frente al consumidor, pero entre ellos opera una relación interna distinta, que permite distribuir las cargas según la participación real en el daño.

La repetición puede tener también un fundamento contractual, pues muchas plataformas incorporan cláusulas de indemnidad en sus acuerdos con los comercios afiliados, obligándolos a reembolsar cualquier suma pagada al usuario cuando el origen del daño sea imputable a la preparación del alimento.

Para que la acción de repetición prospere, la plataforma debe demostrar que el proveedor fue efectivamente el responsable del daño. Esta prueba se construye a partir de la trazabilidad del pedido: el registro del producto adquirido, los tiempos de preparación y entrega, los datos de geolocalización del repartidor y cualquier control de calidad disponible, como evidencias sobre la conservación del alimento o el mantenimiento de la cadena de frío. Estos elementos permiten establecer si el defecto surgió en la cocina del restaurante o durante el transporte.

Aunque la plataforma asume la carga de acreditar el nexo causal interno, la responsabilidad objetiva del expendedor por productos defectuosos facilita este proceso, pues basta con mostrar la

existencia del defecto y el daño. Aun así, el restaurante puede intentar exonerarse alegando factores externos, como una manipulación indebida durante la entrega. Por ello, la documentación precisa de toda la operación resulta esencial para sostener la imputación.

En síntesis, frente al consumidor rige la solidaridad, pero entre los agentes responsables prevalece un esquema de distribución interna del riesgo basado en la participación de cada uno en la producción del daño.

La repetición responde a criterios de justicia correctiva: quien paga no debe soportar el perjuicio si otro fue el verdadero culpable. Tanto el Código Civil como el Estatuto del Consumidor reconocen este principio, garantizando equilibrio y coherencia dentro de la cadena de consumo.

3.10. Estándares de prevención y compensación en plataformas de *delivery*

El examen del caso Rappi permite avanzar hacia la formulación de estándares mínimos de prevención y compensación aplicables a las plataformas digitales de entrega. Estas medidas no solo refuerzan la protección del consumidor, sino que también promueven la sostenibilidad y credibilidad del ecosistema digital.

En primer lugar, se requiere la verificación rigurosa de los restaurantes aliados, mediante auditorías sanitarias y certificaciones de cumplimiento de normas de inocuidad.

En segundo lugar, deben establecerse condiciones obligatorias de conservación y transporte, con monitoreo electrónico de temperatura y trazabilidad.

En tercer término, resulta esencial la supervisión activa de los domiciliarios, quienes representan el eslabón más vulnerable de la cadena logística. Rappi debe imponerles protocolos de higiene, capacitación periódica y control en el uso de contenedores y empaques. La ausencia de vigilancia efectiva equivale a una falta de diligencia en el cumplimiento del deber de seguridad (Prévôt, 2012).

En cuarto lugar, la publicidad digital debe ajustarse al deber de información veraz y suficiente. Como sostiene Escobar Mora (2019), la comunicación comercial no puede ser meramente persuasiva, sino que debe ser informativa y preventiva, garantizando que el consumidor conozca las condiciones reales del producto y de su entrega antes de aceptar la transacción.

Los sistemas de quejas y reclamaciones deben transformarse en mecanismos efectivos de compensación inmediata, con respuestas automáticas y procedimientos verificables. La inacción frente a los reportes de intoxicación o productos defectuosos constituye una violación directa de la obligación de seguridad y genera responsabilidad objetiva de la plataforma.

En suma, la experiencia comparada y la doctrina nacional convergen en un mismo punto: la responsabilidad por productos defectuosos se extiende a todos los actores que intervienen en la cadena digital de consumo. Rappi, al organizar pedidos, procesar pagos y coordinar la entrega, actúa como un expendedor funcional y, por tanto, debe responder solidariamente conforme al artículo 20 del Estatuto del Consumidor. Solo mediante la implementación de estándares reforzados de prevención y compensación podrá alcanzarse un equilibrio entre la innovación tecnológica y la garantía efectiva de los derechos del consumidor.

3.11. Estándares de seguridad y conducta de las plataformas de *delivery*

Tal y como se ha desarrollado a lo largo de este artículo, el examen de la responsabilidad civil en el ecosistema digital de consumo conduce inevitablemente a subrayar la importancia de los estándares de seguridad, prevención y diligencia que deben orientar la actuación de todos los agentes que intervienen en la cadena de suministro, especialmente cuando se trata de productos alimentarios susceptibles de generar riesgos para la salud.

En un contexto donde las intoxicaciones alimentarias no solo comprometen bienes jurídicos individuales, sino que también erosionan la confianza en el tráfico económico, la adopción de medidas de prevención deja de ser un mero imperativo técnico para convertirse en un componente esencial de la justicia correctiva y del adecuado funcionamiento del mercado.

La seguridad alimentaria, entendida como una obligación transversal que acompaña la producción, comercialización, transporte y entrega del producto, se erige así en un parámetro que articula la responsabilidad y legitima la intervención del derecho en escenarios altamente tecnificados.

Las plataformas de *delivery*, cuya presencia se ha expandido de manera exponencial a nivel global, ocupan un lugar central en este desplazamiento hacia un modelo reforzado de prevención. Su capacidad para organizar flujos logísticos, centralizar información, establecer protocolos

operativos y controlar la experiencia de consumo las ubica en una posición privilegiada para mitigar riesgos que antes recaían exclusivamente en productores y expendedores tradicionales.

Esta centralidad funcional impide aceptar la tesis de su neutralidad tecnológica y exige reconocerles cargas específicas de conducta orientadas a garantizar la integridad del producto alimentario, desde la verificación de los establecimientos vinculados hasta el diseño de procesos idóneos de transporte y entrega. Negar estos deberes equivaldría a desatender la realidad económica subyacente, en la cual estas plataformas no son meras facilitadoras, sino auténticos arquitectos de la cadena digital de consumo.

En este sentido, una adecuada reglamentación jurídica debe evitar que la estructura tecnológica de las plataformas se convierta en un mecanismo de exoneración automática de responsabilidad. La investigación desarrollada revela que la asignación de riesgos en el mercado digital no puede fundarse en la retórica empresarial de la intermediación, sino en la verdadera incidencia de cada agente en la creación, gestión y proyección del riesgo sobre el consumidor.

Por lo tanto, el estudio contribuye a la construcción de un marco conceptual que permita imputar responsabilidades de forma coherente con la organización económica contemporánea, cerrando espacios de impunidad y fortaleciendo los mecanismos protectores previstos en el derecho del consumo, particularmente la obligación de seguridad y la solidaridad legal.

No puede perderse de vista que, más allá de su faceta jurídica, las plataformas digitales desempeñan un papel de enorme repercusión social. Su capacidad de modelar hábitos de consumo, modificar patrones de interacción y estructurar nuevas formas de acceso a bienes y servicios impone una responsabilidad social que trasciende el cumplimiento formal de las normas de responsabilidad civil.

Estos agentes comerciales, por su alcance masivo y su incidencia estructural en el tráfico social, están llamados a adoptar prácticas que no solo eviten el daño individual, sino que promuevan entornos de consumo seguros, transparentes y equitativos.

Bajo esta perspectiva, el reconocimiento de sus cargas jurídicas se convierte en una condición necesaria para armonizar innovación tecnológica, equidad en el mercado y protección efectiva del consumidor, cerrando así el ciclo conceptual que articula este trabajo y proyectando sus conclusiones hacia futuros desarrollos regulatorios.

Conclusiones

El análisis desarrollado a lo largo de este trabajo permite afirmar que el Estatuto del Consumidor colombiano ofrece un marco jurídico suficiente para imputar responsabilidad solidaria a las plataformas digitales de *delivery* cuando en la cadena de consumo se generan daños derivados de productos defectuosos o de intoxicaciones alimentarias.

La interpretación funcional de las categorías tradicionales del derecho privado demuestra que la responsabilidad civil no se agota en el vínculo contractual clásico o en el sistema dual decimonónico fundado en la culpa, sino que se proyecta sobre todos los actores que posibilitan la circulación del bien, incluidos los intermediarios tecnológicos.

En esta perspectiva, la obligación de seguridad se erige como el núcleo del sistema de protección al consumidor. Su carácter de obligación de resultado reforzada implica que el proveedor, sea productor, expendedor o plataforma digital, debe garantizar que el consumidor reciba un producto inocuo. La inobservancia de este deber activa la responsabilidad objetiva prevista por la Ley 1480 de 2011, sin que sea necesario acreditar culpa.

De igual modo, la solidaridad legal, consagrada en el artículo 20 del mismo Estatuto, asegura que la víctima no quede desprotegida ante la complejidad de las transacciones digitales, permitiéndole reclamar frente a cualquiera de los intervinientes.

El caso de Rappi evidencia la transformación estructural de la cadena de consumo en la economía digital. La plataforma no puede considerarse un tercero neutral: canaliza los pedidos, centraliza los pagos, organiza la entrega y obtiene un beneficio directo de cada transacción. Estas características la convierten en un expendedor funcional y, por ende, en un sujeto obligado a cumplir con los deberes de prevención y seguridad. El desconocimiento de tales deberes vulnera los derechos básicos del consumidor y configura responsabilidad solidaria frente a los daños ocasionados.

La responsabilidad civil contemporánea no puede limitarse a un rol reparador. Inspirada en el principio de prevención, debe orientar la conducta empresarial hacia la gestión *ex ante* del riesgo. En consecuencia, plataformas como Rappi están llamadas a implementar protocolos rigurosos de control logístico, supervisión de restaurantes aliados y mecanismos automáticos de compensación, a fin de consolidar una cultura digital de seguridad alimentaria.

A ello se suma que la economía digital introduce desafíos probatorios que exigen reinterpretar la carga de la prueba en clave de facilidad probatoria. En escenarios donde la trazabilidad, la logística y el control operativo reposan en manos de la plataforma, sería desproporcionado exigir al consumidor la demostración puntual del momento exacto en el que surgió el defecto. Por ello, basta con acreditar el daño y la conexión temporal razonable con el consumo, correspondiendo a la plataforma desvirtuar su imputación mediante registros, rutas y algoritmos que solo ella controla.

Del mismo modo, la pretendida caracterización de las plataformas como simples portales de contacto resulta insuficiente para explicar su expansión funcional. Su intervención en la publicidad, la exhibición de productos, la centralización del pago, el despliegue algorítmico y la coordinación de la entrega evidencia que no actúan como intermediarios neutros, sino como organizadores del riesgo. Su rol excede la mera digitalización del mercado y las convierte en actores esenciales de la cadena de consumo, con deberes equivalentes a los de un expendedor tradicional.

A su vez, el tratamiento masivo de datos personales que estas plataformas realizan añade una dimensión adicional a la responsabilidad civil contemporánea. La protección del consumidor en entornos digitales no se limita al producto físico: comprende también la seguridad, licitud y transparencia en el manejo de su información personal. De ahí que la responsabilidad por intoxicación alimentaria deba articularse con la responsabilidad por tratamiento de datos, constituyendo una tutela integral frente a riesgos materiales e informacionales.

Del lado contractual, la forma en que estas plataformas vinculan a los consumidores mediante contratos de adhesión revela un desequilibrio estructural que exige un control reforzado de contenido. Cláusulas que limiten responsabilidad, modifiquen unilateralmente el servicio o trasladen cargas indebidas no pueden prevalecer frente a la buena fe objetiva ni frente al mandato constitucional de protección al consumidor. La sofisticación tecnológica no autoriza la imposición de condiciones abusivas ni la erosión de los derechos del polo débil de la relación.

A ello se suma que el modelo de *delivery* presenta diferencias sustanciales frente a otras modalidades de provisión alimentaria, como el *catering*, los restaurantes tradicionales o las cocinas ocultas. Mientras en estos últimos la responsabilidad se concentra en un único proveedor, el *delivery* fragmenta las funciones entre restaurante, repartidor y plataforma, creando un riesgo ampliado que justifica la solidaridad legal. En este esquema, la plataforma se erige como pieza

articuladora de la logística y, por tanto, como agente responsable de los riesgos derivados de la conservación, manipulación y entrega del alimento.

Las relaciones internas entre los actores de la cadena tampoco quedan al margen de la técnica jurídica: la subrogación permite que, una vez resarcido el daño al consumidor, la plataforma repita contra el proveedor o restaurante que generó el riesgo. Este mecanismo, lejos de debilitar la solidaridad, la complementa, pues garantiza que el consumidor reciba reparación inmediata mientras se distribuyen internamente las cargas conforme al grado de participación real en el daño.

En efecto, el estudio invita a repensar los alcances de la regulación actual. Aunque el Estatuto del Consumidor constituye una base robusta, los cambios tecnológicos exigen ajustes normativos o interpretativos que reconozcan expresamente la figura del intermediario digital como sujeto de responsabilidad.

La proyección futura de este debate debe concentrarse en diseñar estándares internacionales de seguridad y trazabilidad que garanticen un equilibrio entre innovación, eficiencia económica y protección del consumidor.

En verdad, aunque el Estatuto del Consumidor (2011) fue elaborado en un contexto previo al auge de las plataformas digitales como Rappi (2015), contiene principios como la solidaridad y la obligación de seguridad que permiten regular con suficiencia los escenarios de consumo en la economía digital.

De este modo, aplicaciones como Rappi no pueden ser consideradas meros intermediarios neutrales, pues su participación en la toma de pedidos, procesamiento de pagos y coordinación de entregas las convierte en actores centrales de la cadena de consumo, sujetos a responsabilidad civil solidaria.

Entonces, aunque no es indispensable un régimen nuevo de responsabilidad civil, bajo el principio de prevención resulta aconsejable reforzar la regulación con estándares más estrictos de seguridad, trazabilidad y compensación, para que la innovación tecnológica no se traduzca en desprotección del consumidor.

De este modo, la investigación reafirma que el derecho de daños y el derecho del consumo comparten una misma finalidad: proteger la confianza y la dignidad del consumidor frente a los

riesgos del mercado. En la economía digital, ese propósito solo se cumple si la tecnología se pone al servicio de la seguridad, la transparencia y la prevención.

Referencias

Alpa, G. (2006). Nuevo tratado de la responsabilidad civil. Jurista Editores.

Barros Bourie, E. (2009). Tratado de responsabilidad extracontractual. Editorial Jurídica de Chile.

Bello Janeiro, D. (Coord.). (2021). El derecho de daños en la era digital. Grupo Editorial Ibáñez.

Cárdenas Villarreal, H., & Reveco Urzúa, R. (2021). Remedios contractuales: cláusulas, acciones y otros mecanismos de tutela de crédito. Bogotá: Editorial Temis / IARCE.

Celis Gómez, J. (Coord.). (2009). Tendencias de la responsabilidad civil en el siglo XXI. Pontificia Universidad Javeriana.

Congreso de los Estados Unidos de Colombia. (26 de mayo de 1873). Ley 84 de 1873. Código Civil de los Estados Unidos de Colombia. DO: 2.867.

Congreso de la República de Colombia. (18 de agosto de 1999). Ley 527 de 1999. Por medio de la cual se define y reglamenta el acceso y uso de los mensajes de datos, del comercio electrónico y de las firmas digitales, y se establecen las entidades de certificación y se dictan otras disposiciones. DO: 43673.

Congreso de la República de Colombia (agosto 18 de 1999). Exposición de motivos de la Ley 527 de 1999. Consultado en 7 de abril de 2025. Disponible en: <https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=10595#:~:text=La%20Asamblea%20General%20de%20la,las%20relaciones%20jur%C3%ADdicas%20entre%20particulares.>

Congreso de la República de Colombia (octubre 12 de 2011). Estatuto del Consumidor (Ley 1480 de 2011). DO: 48220.

Congreso de la República. (2024). Ley 2439 de 2024, por la cual se modifica y adiciona la Ley 1480 de 2011 – Estatuto del Consumidor. Recuperado de <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=257116>

Consejo de Estado de Colombia. Sección Tercera. (22 de abril de 2009). [M.P. <Enrique Gil Botero>

Consejo General del Poder Judicial de España. Audiencia Provincial de Barcelona, Sección Decimosexta. (17 de enero de 2006). [M.P. <Jordi Seguí Puntas>

Consejo General del Poder Judicial de España. Audiencia Provincial de Castellón, Sección Cuarta. (30 de mayo de 2023). [M.P. <José Luis Conde-Pumpido García>

Corte Constitucional de Colombia. Sentencia C-896 de 2012. (31 de octubre de 2012). [M.P. <Mauricio González Cuervo>

Corte Suprema de Justicia de Colombia, Sala de Casación Civil. (24 de septiembre de 2009). [M.P. <César Julio Valencia Copete>

Corte Suprema de Justicia de Colombia, Sala de Casación Civil. SC780-2020. (10 de marzo de 2020) [M.P. <Ariel Salazar Ramírez>

Corte Suprema de Justicia de Colombia, Sala de Casación Civil. SC4455-2021. (26 de octubre de 2021) [M.P. <Aroldo Wilson Quiroz Monsalvo>

Corte Suprema de Justicia de Colombia, Sala de Casación Civil. SC1962-2022. (28 de junio de 2022). [M.P. <Octavio Augusto Tejeiro Duque>

Corte Suprema de Justicia de Colombia, Sala de Casación Civil. SC616-2024. (10 de abril de 2024). [M.P. <Octavio Augusto Tejeiro Duque>

Corte Suprema de Justicia de Colombia, Sala de Casación Civil. SC072-2025. (27 de marzo de 2025). [M.P. <Octavio Augusto Tejeiro Duque>

De Cupis, A. (1975). El daño. Bosch Casa Editorial.

Echeverri Salazar, V. M. (2011). El control a las cláusulas abusivas en los contratos de adhesión con consumidores. *Opinión Jurídica*, (20).

El Colombiano. (12 de abril de 2025). Niñas intoxicadas con talio en Bogotá confirmaron autoridades. Recuperado de: <https://www.elcolombiano.com/colombia/ninas-intoxicadas-talio-en-bogota-confirmaron-autoridades-AE27100154>

-
- Escobar Mora, C. A. (2019). Bases de la teoría de derecho preventivo del consumo en la publicidad digital. Ediciones Olejnik.
- Espinosa Apráez, B. (2015). La responsabilidad por producto defectuoso en la Ley 1480 de 2011. Explicación a partir de una obligación de seguridad de origen legal y constitucional. *Revista de Derecho Privado*, (28), 367-399. DOI: 10.18601/01234366.n28.11.
- Gherssi, C. A. (1999). *Cuantificación económica del daño* (2.^a ed. ampliada). Editorial Astrea.
- Giraldo Herrera, D. S. (2021). Simulación de una plataforma de domicilios para analizar el impacto sobre sus stakeholders. Universidad de los Andes.
- Giraldo López, A., Caycedo Espinel, C. G., & Madriñán Rivera, R. E. (2012). *Comentarios al nuevo Estatuto del Consumidor*. Editorial Legis.
- Hinestrosa, F. (2007). *Tratado de las obligaciones: concepto, estructura, vicisitudes*. Universidad Externado de Colombia.
- Hinestrosa, F., "Notas sobre la responsabilidad por incumplimiento de las obligaciones", *Revista de Derecho Privado*, Universidad Externado de Colombia, n.º 36, enero-junio 2019, pp. 5-25, DOI: <https://doi.org/10.18601/01234366.n36.01>.
- Lambert-Faivre, Y. (1997). La responsabilidad de los fabricantes por el hecho propio de sus productos en el derecho de la Unión Europea. En J. Bueres & A. A. Kemelmajer de Carlucci (Dirs.), *Responsabilidad por daños en el tercer milenio. Homenaje al profesor doctor Atilio Aníbal Alterini*. Editorial Abeledo-Perrot.
- Llamas Pombo, E. (2021). *Manual de Derecho Civil. Vol. VII: Derecho de daños*. La Ley.
- Le Tourneau, P. H. (2014). *La responsabilidad civil profesional* (2.^a ed.). Bogotá: Legis. Citado en Tamayo Jaramillo, J. (2018). *Responsabilidad por productos defectuosos*. Editorial LEGIS.
- Mazeaud, H. y Mazeaud, L. (2005). *Elementos de la responsabilidad civil: perjuicio, culpa y relación de causalidad*. Editorial Leyer.
- Ministerio de las Tecnologías y las Comunicaciones (MinTIC). (2021). Boletín de resultados comercio electrónico en las regiones de Colombia comparativo años 2020-2021. https://observatorioecommerce.mintic.gov.co/797/articles-333476_recurso_1.pdf

-
- Moreno Machado, C. I. (2022). Responsabilidad civil por producto defectuoso: sustancia y proceso (1a ed.). Universidad Externado de Colombia.
- Muñeton Ríos, J. S. (2020). Responsabilidad civil de las plataformas digitales de economía colaborativa. <https://repository.ces.edu.co/items/f95018b9-f3df-4b29-9073-2778f6018160>
- Ortega Díaz, J. F., Martínez Salcedo, J. C., y Osorio Giammaria, G. I. (coord.). (2018). Derecho del consumo: Tras un lustro del Estatuto del Consumidor en Colombia. Universidad de los Andes.
- Organización de las Naciones Unidas (ONU). (16 de septiembre de 1996). Ley Modelo sobre Comercio Electrónico Aprobada por la Comisión de las Naciones Unidas para el Derecho Mercantil Internacional. <https://documents.un.org/doc/resolution/gen/n97/763/60/img/n9776360.pdf>
- Ponce de León Armenta, L. (1995) La metodología de la investigación científica del derecho. Universidad Nacional Autónoma de México. <https://www.derecho.unam.mx>
- Posada Torres, C. (2021). Contratos de adhesión, cláusulas abusivas y protección al consumidor en Colombia. Revista de Derecho Privado, (41), 117–148. <https://doi.org/10.xxxx/revistaderechoprivado.41.117>
- Planiol, M., & Ripert, J. (1946). Tratado práctico de derecho civil francés: Tomo sexto, Las obligaciones (Primera parte) (M. Díaz Cruz, Trad.; con la colaboración de E. Le Riverend Brusone y el concurso de P. Esmein). Habana: Cultural, S.A.
- Prévôt, J. M. (2012). La obligación de seguridad (2a ed.). Editorial Temis.
- Rappi. (29 de noviembre de 2023). Las normas de seguridad que todo restaurante debe seguir. <https://merchants.rappi.com/es-co/blog/las-normas-de-seguridad-que-todo-restaurante-debe-seguir>
- Rueda, N., Pereira, E. (2023). La idea de solidaridad en el derecho. Universidad Externado de Colombia.

-
- Salvador, P., Pineiro, J. y Rubí, A. (2002). Responsabilidad civil del fabricante por productos defectuosos y teoría general de la aplicación del Derecho (Law enforcement). Anuario de Derecho Penal y Ciencias Penales, 55.
- Soto Coaguila, C. A. (2005). Transformación del derecho de contratos. Editorial Jurídica Grijley E.I.R.L.
- Stiglitz, R., & Stiglitz, G. (1993). Contratos. Parte general. En A. A. Alterini & R. M. López Cabana (Dirs.). Abeledo-Perrot.
- Suescún de Roa, F. (2025). Tratado de derecho de daños en los contratos (1.^a ed.). Tirant lo Blanch.
- Superintendencia de Industria y Comercio (2021). Guía para la protección al consumidor en el comercio electrónico. https://issuu.com/quioscosic/docs/gu_a_de_comercio_electronico_20-12-2021.
- Tamayo Jaramillo, J. (2010). Tratado de responsabilidad civil. Tomo I. Editorial LEGIS.
- Tamayo Jaramillo, J. (2018). Responsabilidad por productos defectuosos. Editorial LEGIS.
- Uribe García, B. E. (2022). La carga de la prueba en la responsabilidad civil por actividades de consumo en entornos digitales. Revista Temas Procesales, (28). <https://revistatemasprocesales.org/index.php/rtp/article/view/28>
- Vega, Y. (2001). El derecho del consumidor y la contratación contemporánea: Consideraciones preliminares a favor de la construcción dogmática de los contratos de consumo. En A. A. Alterini et al. (Dirs.), Contratación contemporánea. Temis / Palestra.
- Villamizar, A. (26 de agosto de 2024). Medellín aporta 20% de las órdenes de Rappi en Colombia, ¿qué es lo que más piden los paisas? El Colombiano. <https://www.elcolombiano.com/negocios/que-es-los-que-mas-piden-los-paisas-por-rappi-AN25285401>