

BOGOTA 21 de sept. de 2026

ACCIÓN DE TUTELA

Juzgado Civil Municipal (Reparto)

E. S. D.

Referencia: Acción de Tutela – Artículos 86, 23 y 29 de la Constitución Política y Decreto 2591 de 1991.

Accionante:

JOSE ALBEIRO HERNANDEZ, identificado con cédula de ciudadanía número **80190867** de **BOGOTÁ**, domiciliado en **BOGOTÁ**, teléfono **3154534731**, correo electrónico joseh1984@gmail.com

Accionado:

1. **WHATSAPP LLC / META PLATFORMS INC.** A través de su representante legal o quien haga sus veces en Colombia, con domicilio principal en la ciudad de Bogotá. Correo electrónico para notificaciones: support@whatsapp.com / legal@meta.com
2. **SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO** – NIT 800.017.135-9, con domicilio en Bogotá, dirección: CALLE 52 #13-91 para vigilancia y control.

HECHOS

1. Soy usuario de la aplicación de mensajería **WhatsApp**, con la cuenta asociada al número **+573154534731**, la cual venía utilizando de manera habitual y conforme a las normas.
2. En fecha 18 de septiembre de 2026, fui notificado del bloqueo o inhabilitación de mi cuenta, sin que se me indicara motivo concreto, hecho específico o norma de uso presuntamente vulnerada.

3. En ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política y la Ley 1755 de 2015, presenté solicitud formal con fecha 18 de septiembre de 2026, requiriendo:

- El motivo concreto, preciso y detallado del bloqueo de mi cuenta.
- La indicación de la conducta que supuestamente infringí y la disposición de los términos de servicio que se considera violada.
- La información sobre los mecanismos de revisión disponibles.

4. La entidad accionada dio respuesta con fecha 18 de septiembre de 2026, mediante la cual se limitó a manifestar “según nuestras políticas, no podemos proporcionar información adicional sobre el bloqueo o su causa”, sin entregar la información solicitada, sin exponer motivo alguno y sin dar respuesta de fondo congruente con lo pedido.

5. Lo anterior configura una restricción injustificada al uso de un medio esencial de comunicación, afectando mis relaciones personales, familiares, laborales y comerciales.

6. No existe otro mecanismo judicial igualmente expedito para la protección inmediata de los derechos fundamentales vulnerados, por lo que procede la presente tutela conforme al artículo 86 de la Constitución Política y el Decreto 2591 de 1991.

DERECHOS FUNDAMENTALES QUE SE CONSIDERAN VULNERADOS

Invoco la protección de los siguientes derechos fundamentales:

1. Derecho de petición Artículo 23 de la Constitución Política; Ley 1755 de 2015, art. 14: la respuesta debe ser clara, precisa, congruente y de fondo.
2. Debido proceso Artículo 29 de la Constitución Política; Sentencias T-176/2026 y T-131/2026: la plataforma debe informar motivo concreto, permitir defensa y recurso.

3. Libertad de expresión y comunicación Artículo 20 de la Constitución Política; Ley 1341 de 2009: acceso a servicios de TIC como canal de expresión e información.
4. Igualdad y no discriminación Artículo 13 de la Constitución Política: tratamiento sin justificación objetiva.

La negativa a suministrar la información solicitada impide controvertir la decisión de bloqueo, defenderse y ejercer recursos, configurando vulneración manifiesta de los derechos citados.

FUNDAMENTOS DE DERECHO

- Constitución Política: Artículos 13, 20, 23, 29, 86 y 92.
- Decreto 2591 de 1991: Artículos 1º, 4º, 5º, 19 y 42 — procedencia contra particulares cuando la afectación sea manifiesta y relevante.
- Ley 1755 de 2015: Artículo 14 la respuesta debe resolver expresamente todas las preguntas formuladas.
- Ley 1341 de 2009: Protección de los usuarios de servicios de tecnologías de la información y las comunicaciones.
- Jurisprudencia: Sentencias de la Corte Constitucional T-176 del 30 de junio de 2026, T-131 de 2026 y T-174 de 2026, en las que se ordenó a plataformas entregar información detallada sobre los motivos de inhabilitación de cuentas y garantizar trámite de revisión.

PRUEBAS

Acompaño los siguientes documentos:

1. Copia del derecho de petición enviado, con constancia de recepción.
2. Copia de la respuesta recibida de la entidad accionada.
3. Capturas de pantalla del aviso de bloqueo de la cuenta.

PRETENSIONES

Solicito respetuosamente al señor Juez

PRIMERO: Tutelar a mi favor los derechos fundamentales al derecho de petición, debido proceso, libertad de expresión y comunicación**, reconocidos en los artículos 23, 29 y 20 de la Constitución Política, los cuales han sido vulnerados por la entidad accionada.

SEGUNDO: Ordenar a WHATSAPP LLC / META PLATFORMS INC. que, dentro del plazo de cuarenta y ocho (48) horas siguientes a la notificación de esta sentencia:

1. Dé respuesta de fondo, clara, precisa y congruente al derecho de petición por mí presentado, indicando el motivo concreto, la conducta específica y la disposición de los términos de uso que supuestamente se ha infringido y que dio lugar al bloqueo de mi cuenta.
2. Establezca y comunique el mecanismo de revisión imparcial y efectivo que me permita controvertir la decisión de bloqueo, conforme a lo dispuesto en la Sentencia T-176 de 2026.
3. Restablezca provisionalmente el acceso a mi cuenta mientras se resuelve de fondo la revisión, salvo que exista motivo grave y debidamente comprobado que lo impida.

TERCERO: De no existir fundamento legal o contractual válido para el bloqueo tras el trámite de revisión, ordenar el restablecimiento definitivo de mi cuenta de WhatsApp.

CUARTO: Notificar la presente decisión conforme a la ley.

NOTIFICACIONES

Teléfono: **3154534731**

Correo electrónico: joseh1984@gmail.com

La entidad accionada en la dirección señalada en el encabezado.

Atentamente,

JOSE ALBEIRO HERNANDEZ

C.C. 80190867 de Bogotá

3:58



Servicio de atención al cliente de
WhatsApp 211059232841866 ➔



Recibidos



WhatsApp Messenger Support 18 de sep.
Entiendo que la aplicación muestra un mensaj...



me 18 de sep.
para WhatsApp ▾



Solicito me envíe el medio o el canal indicado para
radicar un derecho de petición solicitando me
informen dicha información donde supuestamente
viole las políticas de uso, esto en Anel amparo del
artículo 23 de la constitución política de Colombia,
llevaré esto hasta las instancias judiciales SOLIVIYO
UNA RESPUESTA CLARA Y CONCRETA gracias

...

↩ Responder

➡ Reenviar





WhatsApp Messenger Supp...
18 de sep.
para me ▾



Número de ticket:
2111059232841866

No puedo proporcionarte un medio o canal específico para radicar un derecho de petición. Sin embargo, puedo informarte que, según nuestras políticas, no podemos proporcionar información adicional sobre el bloqueo o su causa. Si crees que se bloqueó tu cuenta por error, ya te habría sido posible solicitar una revisión en la aplicación, pero como mencionaste, la aplicación muestra un mensaje que indica que no se puede solicitar revisión, lo que significa que la suspensión es definitiva y no se puede apelar.

Si necesitas más información sobre los usos apropiados de WhatsApp, puedes consultar nuestras Condiciones del servicio. Recuerda que el equipo de atención al cliente de WhatsApp no proporciona asistencia relacionada con el bloqueo y las restricciones



3:58

32



Si necesitas más información sobre los usos apropiados de WhatsApp, puedes consultar nuestras Condiciones del servicio. Recuerda que el equipo de atención al cliente de WhatsApp no proporciona asistencia relacionada con el bloqueo y las restricciones de cuentas en la plataforma de WhatsApp.

No puedo proporcionarte una respuesta más detallada sobre el motivo del bloqueo, ya que no tengo acceso a esa información. Si tienes alguna otra pregunta o inquietud sobre el uso de WhatsApp, estaré encantado de ayudarte.

Obtén más información en este artículo del Centro de ayuda.

- [Información sobre el bloqueo de cuentas](#)

Esto es lo que escribiste::

"Solicito me envíe el medio o el canal indicado para radicar un derecho de petición solicitando me informen dicha información donde supuestamente viole las políticas de uso, esto en Anel amparo del artículo 23 de la constitución política de Colombia, llevare esto hasta las instancias judiciales SOLIVIYO UNA RESPUESTA CLARA Y CONCRETA gracias "

■ La IA genera este mensaje, por lo que puede ser impreciso o inapropiado. Se pueden revisar las respuestas de la IA en el Centro de ayuda. [Más información](#)

← Responder

→ Reenviar





**REPÚBLICA DE COLOMBIA
RAMA JUDICIAL DEL PODER
PÚBLICO
JUZGADO QUINTO PENAL DEL CIRCUITO PARA ADOLESCENTES
CON FUNCIÓN DE CONOCIMIENTO**

Bogotá D.C., cinco (5) de octubre de dos mil veintiséis (2026)

Acción de Tutela Radicación: 11001311800520260023800

Tutela No. 2026-238

Accionante: JOSE ALBEIRO HERNÁNDEZ

Accionado: WHATSAPP LLC, META PLATFORMS, INC. Y SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO

I. ASUNTO:

Procede el Despacho a requerir a META PLATFORMS, INC., dentro de la acción de tutela promovida por el señor JOSE ALBEIRO HERNÁNDEZ contra WHATSAPP LLC, META PLATFORMS, INC. y la SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO, con el fin de garantizar el derecho de defensa y contradicción de WHATSAPP LLC.

II CONSIDERACIONES

1. Mediante auto del 22 de septiembre de 2026, este Despacho avocó el conocimiento de la acción de tutela y ordenó notificar a WHATSAPP LLC, a META PLATFORMS, INC. y a la SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO, y vinculó al MINISTERIO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES.
2. El auto admisorio, la demanda y sus anexos fueron remitidos el 22 de septiembre de 2026 a la dirección electrónica support@whatsapp.com, indicada por el accionante. No obra respuesta de WHATSAPP LLC.
3. META PLATFORMS, INC. fue notificada el 1 de octubre de 2026 a través del Canal de Notificación de Acciones de Tutela dispuesto por esa sociedad (radicado C#25412120) y compareció el 2 de octubre de 2026 por conducto de su apoderado, doctor SANTIAGO CRUZ MANTILLA, quien manifestó actuar exclusivamente como apoderado externo, sin facultad de representante legal. En su escrito sostuvo que WHATSAPP LLC es la sociedad que presta el servicio de WhatsApp a los usuarios residentes en Colombia y que cualquier requerimiento sobre información bajo su control debe dirigirse a esa sociedad.
4. El 2 de octubre de 2026, el Despacho solicitó por correo electrónico a la firma que representa a META PLATFORMS, INC. informar si conocía las direcciones electrónicas de WHATSAPP LLC, sin que a este momento se allegue respuesta.
5. El artículo 16 del Decreto 2591 de 1991 dispone que las providencias dictadas en el trámite de la acción de tutela se notifiquen a las partes por el medio que el juez considere más expedito y eficaz. Por su parte, el artículo 19 del mismo decreto faculta al juez para requerir informes a la autoridad o particular contra quien se dirige la acción.
6. Dado que META PLATFORMS, INC. compareció, conoce la situación de WHATSAPP LLC y dispone de un canal para la recepción de notificaciones de tutelas en Colombia, resulta necesario requerirla para que informe los datos que permitan notificar efectivamente a WHATSAPP LLC y, de ser el caso, ponga el presente trámite en su conocimiento.
7. Con el fin de procurar que WHATSAPP LLC tenga conocimiento efectivo de esta actuación, y comoquiera que la SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO y el MINISTERIO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES se encuentran vinculados al trámite y cuentan con páginas web institucionales de consulta pública, el Despacho dispondrá, de manera complementaria y sin perjuicio de los demás medios utilizados, la publicación de un aviso en dichas páginas, dejando constancia de su cumplimiento.

En mérito de lo expuesto, el JUZGADO QUINTO PENAL DE CIRCUITO PARA ADOLESCENTES CON FUNCIÓN DE CONOCIMIENTO DE BOGOTÁ, D.C.,

RESUELVE:

PRIMERO: REQUERIR a META PLATFORMS, INC., por conducto de su apoderado judicial y a través de su Canal de Notificación de Acciones de Tutela, para que, dentro de las **dos (2) horas siguientes a la comunicación de este auto**, informe por escrito a este Despacho:

- (i) si WHATSAPP LLC es una sociedad de su propiedad, filial o controlada por ella;
- (ii) quién es el representante legal de WHATSAPP LLC, o quien haga sus veces, y si esta sociedad tiene apoderado o representante en Colombia;
- (iii) la dirección física y las direcciones electrónicas a las que debe notificarse a WHATSAPP LLC, y si esa sociedad dispone de un canal electrónico específico para la notificación de acciones de tutela en Colombia, indicando el enlace respectivo; y
- (iv) si el doctor SANTIAGO CRUZ MANTILLA, o la firma que representa a META PLATFORMS, INC., ha sido facultado por WHATSAPP LLC para recibir notificaciones o actuar en su nombre en este trámite.

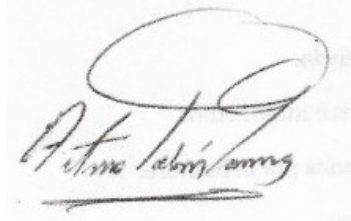
SEGUNDO: SOLICITAR a META PLATFORMS, INC. que, por los canales corporativos de que dispone, ponga en conocimiento de WHATSAPP LLC el auto admisorio del 22 de septiembre de 2026, la demanda con sus anexos y el presente proveído, y allegue constancia de ello, con el fin de que dicha sociedad ejerza sus derechos de defensa y contradicción dentro del término que se le concede en el numeral siguiente.

TERCERO: CONCEDER a WHATSAPP LLC el término de cuatro (4) horas contado a partir de la comunicación de este auto para que se pronuncie sobre los hechos y pretensiones de la acción de tutela.

CUARTO: ORDENAR a la SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO y al MINISTERIO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES que, dentro de las dos (2) horas siguientes a la comunicación de este auto, publiquen en un lugar visible de sus respectivas páginas web institucionales el aviso que se anexa a esta providencia, con el propósito de facilitar que WHATSAPP LLC y META PLATFORMS, INC. tengan conocimiento de la presente acción de tutela, e INCORPOREN al expediente las constancias que acrediten el cumplimiento de esta orden (captura de pantalla, enlace de la publicación, fecha y hora).

QUINTO: Por Secretaría, COMUNICAR esta decisión a META PLATFORMS, INC., por conducto de su apoderado y por su canal de notificaciones de tutelas; a la SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO y al MINISTERIO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES, a sus buzones de notificaciones judiciales; y a WHATSAPP LLC, a la dirección electrónica support@whatsapp.com, dejando constancia de la fecha, hora y medio de cada envío.

NOTIFIQUESE Y CÚMPLASE



**FRANCISCO ARTURO PABÓN GÓMEZ
JUEZ**

ACCIÓN DE TUTELA No. 2026-238

INFORME: Bogotá, D.C., veintidós (22) de septiembre de dos mil veintiséis (2026). Al Despacho del señor Juez, informando que se recibió la presente acción de tutela que por reparto correspondió a este Estrado judicial, por parte del señor **JOSE ALBEIRO HERNÁNDEZ**, identificado con C.C. No. 80190867 de Bogotá, contra WHATSAPP LLC / META PLATFORMS INC y la SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO, por la presunta vulneración de su prerrogativa constitucional de petición. Sírvasse proveer.

MYRIAN GÓMEZ LARGO

Oficial Mayor

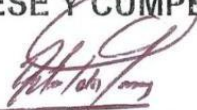
JUZGADO QUINTO PENAL DEL CIRCUITO PARA ADOLESCENTES CON FUNCIÓN DE CONOCIMIENTO DE BOGOTÁ, D.C.

Bogotá, D.C., veintidós (22) de septiembre de dos mil veintiséis (2026).

Una vez visto el informe que antecede, de cara a entrar a establecer si ha sido vulnerada la prerrogativa constitucional de petición, invocada por el señor **JOSE ALBEIRO HERNÁNDEZ**, se dispone admitir la presente acción de tutela, y, dentro de los términos previstos en el Decreto 2591 de 1991 artículos 15 y 19, practíquense las siguientes diligencias:

1. Notifíquese a la empresa WHATSAPP LLC / META PLATFORMS INC y la SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO, el presente auto con el objeto de que se enteren y ejerzan el derecho de defensa y contradicción a la formulación de la acción de tutela en contra de la entidad que representan. Remítase copia del escrito de Tutela y de sus anexos.
2. Vincúlese a la presente acción constitucional al MINISTERIO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LAS COMUNICACIONES, a fin de que se pronuncien sobre la demanda tutelar. De igual forma se les solicita a la citadas entidades suministrar a este Juzgado las direcciones electrónicas a fin de garantizar que WHATSAPP LLC / META PLATFORMS, pueda ejercer su derecho de defensa y contradicción.
3. Comuníquese al señor **JOSE ALBEIRO HERNÁNDEZ**, que se avocó y ordenó el trámite previsto en el artículo 15 del Decreto 2591 de 1991 de la acción de Tutela formulada por él contra WHATSAPP LLC / META PLATFORMS INC y la SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO.
4. En los términos del artículo 19 y con la advertencia del artículo 20 del Decreto 2591 de 1991, requiérase la información que considere pertinente al accionante y accionadas, para que dentro del término de un (1) día a partir del respectivo oficio, se pronuncien sobre los hechos de la demanda, ejerzan el derecho de contradicción y defensa, soliciten y aporten pruebas conducentes y pertinentes. A sus respuestas deberán aportar la documentación y normatividad en la que se soportan las razones de su omisión.
5. Se **AUTORIZA** por secretaría de este Despacho, la vinculación o requerimiento de todas aquellas personas jurídicas o naturales respecto de las cuales se denote un interés jurídico de participación, atendiendo la información allegada o recogida en desarrollo del actual trámite constitucional.

NOTÍQUESE Y CÚMPLASE,



FRANCISCO ARTURO PABÓN GÓMEZ
JUEZ