



**JUZGADO SEXTO PENAL MUNICIPAL CON FUNCIONES DE
CONTROL DE GARANTIAS DE CALI**

Santiago de Cali, seis (06) de octubre dos mil veintiséis (2026).

ASUNTO:	Sentencia de Tutela Nro. T-0408
ACCIONANTE:	Carol Andrea Pérez Perdomo
ACCIONADOS:	WhatsApp LLC y Meta Platforms, Inc. (Meta)
RADICACIÓN:	760014088006-2026-00399

1. OBJETO DEL PRONUNCIAMIENTO

Proferir sentencia de primera instancia dentro de la acción de tutela instaurada por **Carol Andrea Pérez Perdomo**, en contra de **WhatsApp LLC** y **Meta Platforms, Inc. (Meta)**, por la presunta vulneración de sus derechos fundamentales de petición y debido proceso.

2. HECHOS Y ACTUACIÓN PROCESAL.

Carol Andrea Pérez Perdomo, indicó ser abogada en ejercicio y titular desde el año 2017 de la línea móvil +57 3134279200 y de la cuenta de WhatsApp asociada. Explicó que dicho número es su dato de contacto en procesos judiciales y su canal de comunicación principal con clientes, despachos y contrapartes, reposando allí información y documentos bajo reserva profesional. No obstante, señaló que el 21 de septiembre de 2026 la plataforma **WhatsApp LLC** la suspendió temporalmente en dos ocasiones y al día siguiente concretó un bloqueo definitivo sin previo aviso ni indicación concreta de la falta cometida.

A raíz de esta situación, indicó que elevó una solicitud de revisión desde la misma aplicación el 22 de septiembre de 2026, pero la plataforma confirmó la sanción ese mismo día mediante un mensaje genérico sobre el

incumplimiento de las condiciones del servicio y deshabilitó la opción de impugnar nuevamente. Ante dicha limitación, procedió a enviar un correo electrónico al soporte técnico para pedir explicaciones y el restablecimiento del servicio, recibiendo como respuesta automática la remisión a la aplicación móvil que ya no permitía reclamos, confirmándole además en una segunda comunicación que el bloqueo era definitivo e inapelable.

Enfatizó que no incurrió en infracciones como el envío de mensajes masivos o el uso de versiones no oficiales de la aplicación y que la clausura de los canales de atención la dejó en estado de indefensión, vulnerando sus derechos fundamentales al debido proceso y de petición, puesto que las fallas en la comunicación comprometen la atención oportuna de los términos en sus asuntos judiciales en curso.

En consecuencia, solicitó i) amparar sus derechos fundamentales de petición y debido proceso; ii) ordenar a WhatsApp LLC y Meta Platforms, Inc. (Meta) que dentro de las 48 horas siguientes a la notificación del fallo habilite la cuenta asociada al número +57 313427 9200 con el historia de conversaciones y archivos que se conserven; iii) ordenar que resuelvan de fondo la petición del 22 de septiembre de 2026 e informe en idioma español y de manera clara la causal y la regla de las condiciones del servicio aplicadas, la conducta concreta que se le atribuyo y si la misma fue adoptada por sistema automatizado o con intervención humana; iv) y prevenir a las accionadas para que se abstengan de restringir nuevamente la cuenta sin la oportunidad de controvertir.

2. El Despacho una vez verificados los requisitos previstos en los Decretos 2591/91 y 1382/00, admitió la acción de tutela mediante el **auto No. 854 del 23 de septiembre de 2026**, ordenando comunicar a la parte accionada que contaba con dos (2) días hábiles para ejercer su derecho de contradicción y defensa. En la misma decisión, se negó la medida provisional solicitada, encaminada a ordenar a las entidades accionadas abstenerse de eliminar la cuenta de la accionante, así como el historial de conversaciones y archivos contenidos en ella, por cuanto no se acreditó la condición de abogada de la accionante ni la existencia de los procesos que

afirmó tener a su cargo, circunstancias que sustentaban la necesidad de adoptar la medida requerida.

Posteriormente, la accionante allegó la documentación con la que pretendió subsanar las circunstancias advertidas y solicitó nuevamente el decreto de la medida provisional. En consecuencia, mediante **Auto de No. 861 del 25 de septiembre de 2026**, el Despacho accedió a dicha solicitud y decretó la medida provisional por las razones allí expuestas.

3. La accionada **Meta Platforms, Inc.** manifestó que dicha sociedad y WhatsApp LLC son personas jurídicas independientes y diferenciadas. Precisó que esta última es la sociedad encargada de proporcionar el servicio de WhatsApp a los usuarios ubicados en Colombia, mientras que Meta Platforms, Inc. se encuentra relacionada con otros servicios y plataformas, entre ellos, Facebook e Instagram. En consecuencia, señaló que no le correspondía pronunciarse respecto de la medida adoptada sobre la cuenta objeto de controversia. No obstante, indicó que, de haberse producido la inhabilitación de la cuenta, esta obedecería a la aplicación de las políticas y condiciones de uso establecidas por WhatsApp, y no a una decisión arbitraria.

Frente al derecho de petición, señaló que la accionante no acreditó haber radicado petición alguna ante Meta ni ante WhatsApp LLC en sus direcciones de notificación en Estados Unidos (1 Meta Way, Menlo Park, California). Invocó las sentencias T-220 de 2001 y varias decisiones de jueces de instancia, y concluyó que no corre el término para responder y que no se configura vulneración alguna.

4. Ahora bien, cabe indicar que este Despacho notificó el auto que avoco el conocimiento de la acción de tutela así como el que posteriormente concedió la medida provisional a la accionante a Meta a través del portal de notificación de tutelas. No obstante, dicha sociedad, al rendir su contestación, manifestó ser independiente de WhatsApp y no tener competencia para pronunciarse en nombre de esta última. Así las cosas, el Despacho adoptó las medidas necesarias para procurar la efectiva notificación de WhatsApp LLC y garantizarle la oportunidad de conocer el

trámite constitucional, ejercer su derecho de defensa y controvertir los hechos y pretensiones formulados en su contra.

En atención a las dificultades advertidas para establecer un canal idóneo que permitiera efectuar dicha comunicación, el despacho dispuso notificarla a los correos electrónicos records@support.whatsapp.com y records@whatsapp.com, utilizados por WhatsApp para gestionar solicitudes de registros de cuentas por parte de las autoridades policiales, gubernamentales o judiciales en el marco de investigaciones legales. De igual manera, se solicitó la colaboración de la **Superintendencia de Industria y Comercio – SIC** y al **Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones – MinTIC**, con el propósito de que, dentro del ámbito de sus competencias, coadyuvaran con la difusión del referido aviso a través de sus respectivos canales institucionales. La Superintendencia de Industria y Comercio – SIC atendió la solicitud y efectuó la publicación correspondiente, cuyo soporte obra incorporado al expediente.

De esta manera, el despacho agotó las medidas razonablemente disponibles para poner en conocimiento de **WhatsApp LLC** la existencia del presente trámite constitucional y garantizarle la posibilidad de ejercer sus derechos de defensa y contradicción, dejando constancia de las actuaciones desplegadas y de las gestiones realizadas para superar las dificultades que se presentaron en materia de notificación.

No obstante, **WhatsApp LLC**, pese a las actuaciones adelantadas por el despacho y a los diferentes mecanismos dispuestos para procurar su efectiva notificación y garantizar su derecho de defensa y contradicción, no presentó contestación ni efectuó pronunciamiento alguno dentro del presente trámite constitucional.

CONSIDERACIONES DEL DESPACHO

A.- Competencia.

Es competente este Despacho para conocer y decidir, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 86 de la Constitución Política, Decretos 2591 de 1991, 1382/00, 1069 de 2015, 1983 de 2017 y 333 de 2021, por el lugar donde se presenta y tiene efecto la presunta vulneración del derecho fundamental invocado por el accionante.

B.- Problemas Jurídicos.

El Despacho debe determinar si la **WhatsApp LLC** y **Meta Platforms, Inc. (Meta)**, vulneró los derechos fundamentales de petición y debido proceso de **Carol Andrea Pérez Perdomo**, al inhabilitar de manera definitiva la cuenta de WhatsApp asociada al número + 57 3134279200 y, posteriormente, no suministrarle información concreta sobre la conducta atribuida, la regla de las condiciones de servicio presuntamente infringida y los mecanismos efectivos dispuestos para controvertir dicha decisión, pese a las solicitudes de revisión formuladas por la accionante.

C.- Marco Normativo y Jurisprudencial.

El derecho fundamental de petición está consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política y desarrollado por la Ley 1755 de 2015, mediante la cual se regula su ejercicio y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, estableciendo en su artículo 14 los términos para su respuesta. A su vez, la Corte Constitucional, en la Sentencia T-045 de 2023, ha precisado de manera amplia y detallada el contenido, alcance y garantías inherentes a este derecho fundamental.

El derecho al debido proceso está consagrado en el artículo 29 de la Carta Política y frente a este es menester aclarar que, la acción de tutela es un mecanismo preferente y sumario diseñado para la protección inmediata de los derechos fundamentales de las personas y proceden cuando el afectado no cuente con otro medio de defensa idóneo y eficaz, tal como lo señala la Sentencia T-010 del 2023:

“... De acuerdo con la jurisprudencia constitucional, el mecanismo judicial ordinario es idóneo si "es materialmente apto para producir el efecto protector de los derechos fundamentales". Por su parte, es eficaz si "está diseñado para brindar una protección oportuna a los derechos amenazados o vulnerados" (eficacia en abstracto), en consideración de las circunstancias en que se encuentre el solicitante (eficacia en concreto). Segundo, como mecanismo de protección transitorio si, a pesar de existir medios ordinarios idóneos y eficaces, la tutela se utiliza con el propósito de evitar un perjuicio irremediable.”

D.-Caso concreto.

Previo a cualquier análisis, el Despacho debe estudiar si se cumplen los requisitos de procedibilidad de la acción de tutela, en ese entendido, se puede verificar que efectivamente existe *legitimidad por activa* ya que **Carol Andrea Pérez Perdomo**, está facultada para actuar en su nombre al ser la directamente afectada.

Respecto a la *legitimación por pasiva*, es claro que **WhatsApp LLC y Meta Platforms, Inc. (Meta)**, al ser las sociedades a las cuales se les atribuye la inhabilitación de una cuenta de WhatsApp y de las actuaciones posteriores adelantadas por la usuaria para conocer las razones de dicha decisión y controvertirla, son la que presuntamente afectan el amparo incoado.

Sobre la *inmediatez* se tiene que, la cuenta de la accionante fue inhabilitada tres veces y bloqueada de manera definitiva el 23 de septiembre del 2026 y que, con posterioridad a dicha medida, la parte actora presentó solicitudes de revisión ante los canales dispuestos por Meta y WhatsApp LLC, entre ellas la registrada bajo el ticket No. 1079135691547645. Sin embargo, no obtuvo una respuesta de fondo que permitiera conocer las razones concretas de la inhabilitación ni un mecanismo efectivo para controvertirla o solicitar la recuperación de la cuenta. A la fecha de presentación de la acción de tutela, la cuenta de WhatsApp permanece inhabilitada, por lo que la afectación alegada continua vigente. En consecuencia, se encuentra satisfecho el requisito de inmediatez.

De cara a la *subsidiariedad*, es de indicarse que la tutela es procedente para proteger el derecho de petición y debido proceso, como quiera que en

este caso lo que se pretende es determinar si las accionadas desconocieron tales derechos al bloquear una cuenta de WhatsApp y, pese a haber acudido previamente a los canales dispuestos por la plataforma para obtener información sobre las razones que motivaron la medida y solicitar su revisión, no brindaron una respuesta concreta sobre los motivos de la inhabilitación ni una alternativa efectiva para controvertirla. En tales condiciones, la acción de tutela se erige como el mecanismo judicial idóneo y eficaz para examinar la presunta vulneración de los derechos fundamentales invocados.

En el caso *sub examine*, se encuentra acreditado que **Carol Andrea Pérez Perdomo** controvertió la decisión mediante la cual fue suspendida y posteriormente inhabilitada de manera definitiva la cuenta de WhatsApp asociada a la línea móvil + 57 3134279200, al considerar que no recibió información concreta acerca de las razones que motivaron dicha determinación ni contó con un mecanismo efectivo para controvertirla. En particular, sostuvo que el 22 de septiembre de 2026 solicitó la revisión de la medida a través de los canales dispuestos por la plataforma; sin embargo, recibió una respuesta genérica relacionada con el supuesto incumplimiento de las condiciones del servicio y posteriormente se le informó que el bloqueo tenía carácter definitivo.

En consecuencia, solicitó i) amparar sus derechos fundamentales de petición y debido proceso; ii) ordenar a WhatsApp LLC y Meta Platforms, Inc. (Meta) habilite la cuenta asociada al número +57 313427 9200 con el historial de conversaciones y archivos que se conserven; iii) ordenar que resuelvan de fondo la petición del 22 de septiembre de 2026 e informe en idioma español y de manera clara la causal y la regla de las condiciones del servicio aplicadas, la conducta concreta que se le atribuyó y si la misma fue adoptada por sistema automatizado o con intervención humana; iv) y prevenir a las accionadas para que se abstengan de restringir nuevamente la cuenta sin la oportunidad de controvertir.

Ahora bien, de acuerdo con los elementos incorporados al expediente, las comunicaciones remitidas a la accionante no permiten establecer cuál fue la conducta concreta que habría dado lugar a la inhabilitación de la

cuenta ni la disposición específica de las condiciones de uso que habría sido transgredida. Aun cuando **Meta Platforms, Inc.** manifestó que, de haberse producido la inhabilitación, esta obedecería a la aplicación de las políticas y condiciones de uso de WhatsApp, dicha afirmación no estuvo acompañada de información que permitiera identificar, de manera particularizada, la regla presuntamente infringida, la conducta atribuida a la titular de la cuenta o las circunstancias que sustentaron la decisión.

A ello se suma que **WhatsApp LLC**, sociedad a la que se atribuye directamente la prestación del servicio de WhatsApp en Colombia, no presentó contestación dentro del presente trámite constitucional, pese a las distintas actuaciones desplegadas por el Despacho para procurar su efectiva notificación y garantizarle el ejercicio de sus derechos de defensa y contradicción. En efecto, ante las dificultades advertidas para establecer un canal idóneo de comunicación, se acudió a los correos electrónicos dispuestos por dicha sociedad y se solicitó la colaboración de la Superintendencia de Industria y Comercio y del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones para la difusión del aviso correspondiente.

Ahora bien, la ausencia de contestación de **WhatsApp LLC** no permite, por sí sola, tener por acreditada la vulneración alegada, pero sí determina que no obre en el expediente explicación proveniente de la sociedad directamente involucrada que permita conocer las razones concretas de la medida adoptada. Por consiguiente, la valoración constitucional debe efectuarse a partir de los elementos efectivamente incorporados al proceso, entre ellos, las comunicaciones recibidas por la accionante y la respuesta allegada por Meta Platforms, Inc.

En ese contexto, las capturas y comunicaciones aportadas con la acción de tutela evidencian que la información suministrada a la titular de la cuenta se circunscribió a indicar que podía solicitar la revisión y de no presentarse la opción significaba que el bloqueo de la cuenta es definitivo, así como que la activas de su cuenta no contaba con las condiciones del servicio, sin precisar cuál disposición había sido desconocida ni cuál conducta concreta habría motivado la suspensión y posterior inhabilitación.

De igual manera, la accionante acreditó haber acudido a los mecanismos de revisión dispuestos por la plataforma ticket 1079135691547645, sin que la respuesta obtenida le permitieran conocer de manera específica las razones de la decisión ni obtener una instancia efectiva para controvertirla.

Esta circunstancia resulta relevante tanto frente al **derecho fundamental de petición** como respecto de las garantías que integran el **debido proceso**. En efecto, si bien las sociedades accionadas podían adoptar medidas respecto de las cuentas de sus usuarios con fundamento en las condiciones que regulan la prestación del servicio, ello no las relevaba de suministrar, frente a una solicitud expresa de revisión, una respuesta que guardara correspondencia material con lo solicitado, particularmente cuando la interesada pretendía conocer la razón concreta por la cual se había restringido definitivamente el acceso a su cuenta.

Así, la circunstancia de que la plataforma hubiese emitido alguna respuesta frente a las solicitudes de la accionante no conduce, por sí misma, a concluir que el derecho de petición fue satisfecho. La garantía constitucional exige que la respuesta sea **clara, precisa, congruente y de fondo**, de manera que permita al peticionario conocer la determinación adoptada y las razones que la sustentan. En el presente asunto, las respuestas allegadas se limitaron a invocar, de manera general, las condiciones o políticas de uso de la plataforma, sin que se hubiese identificado la conducta específica atribuida a la accionante ni la disposición concreta que habría servido de fundamento para la inhabilitación.

De igual manera, desde la perspectiva del **debido proceso**, la posibilidad de que una plataforma digital adopte medidas de restricción o inhabilitación sobre una cuenta no supone que el titular tenga derecho a que necesariamente se deje sin efectos la decisión. Lo que resulta constitucionalmente exigible es que conozca las razones concretas que sustentan la medida y disponga de una oportunidad real y efectiva para controvertirla, especialmente cuando ha acudido oportunamente a los mecanismos dispuestos por el propio proveedor del servicio.

Sobre este aspecto, resulta pertinente la **Sentencia T-176 de 2026**, en cuanto examinó una controversia relacionada con la inhabilitación de una cuenta de WhatsApp y resaltó la importancia de que el titular conozca las razones concretas que sustentan la medida y cuente con una posibilidad efectiva de controvertirla. Tal consideración guarda correspondencia con el asunto bajo examen, pues en este expediente tampoco se advierte que, antes de acudir a la jurisdicción constitucional, la accionante hubiese recibido información suficiente que le permitiera conocer cuál fue la conducta que originó la sanción ni qué disposición específica de las condiciones del servicio habría transgredido.

En consecuencia, encuentra el Despacho que las respuestas suministradas a la accionante no resultaron suficientes para satisfacer materialmente su derecho fundamental de petición, pues no atendieron de manera concreta el requerimiento encaminado a conocer las razones de la inhabilitación de la cuenta. Del mismo modo, la ausencia de información específica y de un mecanismo efectivo para controvertir la decisión comprometió las garantías mínimas del debido proceso, en tanto impidió que la interesada conociera adecuadamente los fundamentos de la medida y ejerciera una contradicción efectiva frente a ella.

Ahora bien, la protección constitucional que se deriva de lo anterior **no comporta, por sí misma, el derecho a obtener la reactivación automática de la cuenta**. El debido proceso no garantiza un resultado favorable al interesado, sino la posibilidad de conocer las razones que sustentan una determinada decisión y de contar con mecanismos adecuados para controvertirla. Por ello, corresponde a las sociedades accionadas, dentro del ámbito de sus respectivas competencias, examinar nuevamente la situación particular de la accionante y adoptar la determinación que corresponda, con observancia de las garantías constitucionales previamente señaladas.

En tal sentido, la orden de amparo deberá estar dirigida a que **WhatsApp LLC y Meta Platforms, Inc.**, en el ámbito de sus respectivas competencias, efectúen un examen individual de las solicitudes formuladas por la accionante y emitan una respuesta clara, precisa, congruente y de

fondo en la que se indiquen las razones concretas que sustentaron la inhabilitación de la cuenta, la regla o condición de servicio presuntamente infringida y, de conformidad con sus propias políticas, si procede mantener o levantar la medida adoptada.

De igual manera, deberán informar a la accionante cuál es el mecanismo dispuesto para controvertir la decisión y garantizar que, si este resulta procedente conforme a sus políticas y condiciones de servicio, pueda presentar sus argumentos frente a la determinación adoptada, los cuales deberán ser examinados de manera individual y de fondo.

Finalmente, la orden deberá precisar que la eventual actuación de las accionadas se cumplirá **sin que ello implique, de manera automática, la obligación de reactivar la cuenta**, pues lo constitucionalmente exigible en esta oportunidad consiste en garantizar a la accionante el conocimiento suficiente de las razones de la decisión y una oportunidad efectiva de contradicción frente a ella.

En mérito de lo expuesto, el **Juzgado Séptimo Penal Municipal con Funciones de Conocimiento de Cali**, administrando justicia en nombre del Pueblo y por autoridad de la Constitución,

RESUELVE:

Primero. TUTELAR el derecho fundamental de petición y debido proceso de **Carol Andrea Pérez Perdomo**, vulnerado por **WhatsApp LLC** y **Meta Platforms, Inc. (Meta)**, conforme a la parte considerativa de la presente providencia.

Segundo: ORDENAR a **WhatsApp LLC** y **Meta Platforms, Inc. (Meta)**, por conducto de las dependencias competentes, que, dentro de los dos (2) días hábiles siguientes a la notificación de esta providencia, examinen de manera individual los argumentos y solicitudes formulados por la parte actora, tanto ante las sociedades accionadas como dentro del presente trámite constitucional, y emitan una respuesta clara, precisa, congruente y de fondo en la que indiquen las razones concretas que

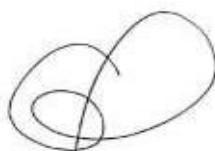
sustentaron la inhabilitación de la cuenta de whatsapp identificada con el número +57 3134279200, y determinen, de conformidad con sus políticas y condiciones de servicio, si hay lugar a mantener o levantar la medida adoptada

Tercero. ORDENAR a **WhatsApp LLC** y **Meta Platforms, Inc. (Meta)** que, dentro del término de dos (2) días hábiles, informen a la parte actora el mecanismo dispuesto para controvertir la decisión que adopten y le garanticen una oportunidad efectiva para presentar sus argumentos frente a esta. La eventual impugnación deberá ser examinada y resuelta de manera individual, motivada y de fondo, con indicación de las razones que sustenten la determinación correspondiente.

Cuarto: COMUNÍQUESE esta sentencia a la **Superintendencia de Industria y Comercio** y al **Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones** para que, dentro de los dos (2) días hábiles siguientes a su comunicación, dispongan su publicación a través de los mismos canales institucionales mediante los cuales difundieron el aviso relativo al auto admisorio de la presente acción de tutela. Las constancias correspondientes deberán remitirse al despacho para su incorporación al expediente.

Sexto. NOTIFICAR esta Sentencia a más tardar al día siguiente de haber sido proferido a las partes, por el medio más expedito, transcurrido el término legal “tres (3) días”, si no fuera impugnada la presente providencia, remítase a la H. Corte Constitucional para su eventual revisión.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE:



GLORIA MARITZA AUSECHA ÁNGEL
JUEZ

(Sentencia T-408 del 06 de octubre de 2026. Rad. 2026-00399)