



JUZGADO PROMISCOU MUNICIPAL DE GUATAPÉ – ANTIOQUIA

Guatapé, veintiséis (26) de octubre de dos mil veintiséis (2026)

Proceso	Acción de Tutela
Accionante	GYNA TATIANA CAICEDO CORAL
Accionadas	META PLATFORMS, INC. (Facebook e Instagram) WHATSAPP LLC (WhatsApp)
Radicado	05321-40-89-001-2026-00258-00
Instancia	Primera
Providencia	Sentencia General No. 136 – Sentencia de Tutela No. 120
Temas y Subtemas	Debido proceso frente a plataformas digitales. Inhabilitación de cuentas de Facebook, Instagram y WhatsApp por un presunto incumplimiento del requisito de edad. Garantías mínimas e idoneidad de los mecanismos internos de revisión.
Decisión	Concede

1. ASUNTO

Dictar sentencia dentro de la acción de tutela instaurada por GYNA TATIANA CAICEDO CORAL en contra de META PLATFORMS, INC. (Facebook e Instagram) y WHATSAPP LLC, por la presunta vulneración de sus derechos fundamentales al debido proceso, de petición y de acceso a la administración de justicia, con ocasión de la inhabilitación de sus cuentas de Facebook, Instagram y WhatsApp.

2. IDENTIDAD DE LAS PARTES

2.1. Accionante

GYNA TATIANA CAICEDO CORAL, identificada con cédula de ciudadanía No. 1.085.320.586 expedida en Pasto (Nariño), domiciliada en el municipio de Guatapé, Antioquia. Para efectos de notificación informó el correo electrónico taticaicedo95@hotmail.com y el número de celular 300 467 1883.

2.2. Accionadas

META PLATFORMS, INC., sociedad constituida bajo las leyes del estado de Delaware, Estados Unidos de América, con domicilio en 1 Meta Way, Menlo Park, California 94025, responsable de los servicios de Facebook e Instagram.

Se notifica a través del canal electrónico dispuesto para la notificación de acciones de tutela originadas en Colombia (<https://officialrequests.meta.com/tutelascolumbia/login/>), y en este trámite actuó por intermedio de su apoderado judicial, el abogado SANTIAGO CRUZ MANTILLA.

WHATSAPP LLC, sociedad extranjera que, según lo informado por Meta Platforms, Inc. con fundamento en las Condiciones del Servicio de WhatsApp, es la que proporciona dicho servicio a los usuarios que residen en Colombia. A la fecha, no ha informado un canal electrónico para la notificación de acciones de tutela.

3. ANTECEDENTES

3.1. Hechos y pretensiones

Relató la accionante que el 12 de octubre de 2026 las sociedades accionadas inhabilitaron sus cuentas personales de Facebook, Instagram y WhatsApp, que identificó así: WhatsApp: +573004671883; Instagram: @taticaicedoc / taticaicedo95@hotmail.com; Facebook: nenita.49@hotmail.com – 3004671883.

Afirmó que las plataformas no le notificaron el motivo, la causa o la infracción concreta que dio lugar a la decisión; que, al parecer, el problema se originó en Facebook y conllevó la inhabilitación de Instagram y WhatsApp; y que, al buscar una solución en los centros de ayuda, obtuvo respuestas genéricas, provenientes de inteligencia artificial, que le indicaban presentar una apelación, opción que nunca le fue habilitada.

Señaló que el 13 de octubre de 2026 envió solicitudes de reactivación a varios correos de las plataformas, sin obtener respuesta o recibiendo como respuesta que debía solucionar el asunto con Facebook y apelar la decisión; que el 14 de octubre creó una nueva cuenta de Instagram para pagar el servicio de Meta y poder hablar con un asistente humano; y que el 15 de octubre una asesora de Meta le indicó que su cuenta no se encontraba habilitada para apelar, que debía esperar a que Facebook habilitara esa opción, sin saber el tiempo estimado, y que intentara comunicarse con WhatsApp desde la aplicación, lo que hizo sin obtener una solución. Agregó que su cuenta de Facebook tiene verificación en dos pasos y que la plataforma ya no le genera el código de acceso.

Manifestó que la situación la tiene incomunicada personal y laboralmente, pues a través de WhatsApp recibe información de la entidad para la cual trabaja, hace parte de grupos con la comunidad y la administración municipal de los que debe estar pendiente por el cargo que ejerce, y conserva allí evidencias importantes para su labor, sin que haya podido descargar la información de sus cuentas.

Con fundamento en lo anterior, solicitó: (i) amparar sus derechos fundamentales de petición, debido proceso y acceso a la administración de justicia; (ii) ordenar a Meta Platforms, Inc. y a WhatsApp LLC que, en el término de cuarenta y ocho (48) horas, realicen una revisión humana y detallada del bloqueo aplicado a sus perfiles; (iii) ordenarles emitir una respuesta de fondo, clara, motivada y en español sobre las razones del bloqueo o, en su defecto y ante la falta de pruebas de una infracción real, restablecer de inmediato sus cuentas de Facebook, Instagram y WhatsApp; y (iv) que se le informe cómo puede acceder a una copia de sus datos e información almacenada en las cuentas.

Con la demanda allegó, entre otras, las siguientes pruebas: (i) captura de pantalla de Facebook con el mensaje: "Inhabilitamos tu cuenta. Revisamos tu cuenta y determinamos que aún no cumple nuestras Condiciones del servicio sobre quién puede usar Facebook. No puedes solicitar otra revisión de esta decisión", con la opción "Descargar tu información"; (ii) captura de pantalla de Instagram con el mensaje: "Inhabilitamos tu cuenta. Ya no tienes acceso a taticaicedoc. Cuenta inhabilitada el 12 de octubre de 2026 (iii)

captura de pantalla de WhatsApp con el mensaje: "Esta cuenta infringe el requisito de edad de WhatsApp. Para obtener más detalles, revisa las Condiciones del servicio de WhatsApp. Visita Facebook para confirmar tu edad. Los chats permanecen en este dispositivo", con un único botón "Ir a Facebook"; (iv) captura de la página de ayuda de Facebook según la cual la cuenta se inhabilitó por infringir la sección 3.1 de las Condiciones del servicio, que describe quiénes pueden usar Facebook; (v) los correos enviados el 13 y el 15 de octubre de 2026 a support@whatsapp.com, appeals@instagram.com, support@instagram.com, appeals@fb.com y smb@support.whatsapp.com, en los que afirma ser mayor de edad y ofrece verificar su identidad y edad con su documento oficial; (vi) las respuestas automáticas del servicio de atención de WhatsApp (tickets 1141700681748750 y 1729357661491789) y la conversación con el soporte de WhatsApp, en la que se le indicó que, si la restricción se debe a una cuenta de Facebook o Instagram, debe apelar en esa plataforma; (vii) la conversación con el asistente de ayuda de Meta AI y con la asesora del Meta Pro Team (caso 1619999449609885); y (viii) copia de su cédula de ciudadanía, en la que consta como fecha de nacimiento el 9 de abril de 1995.

3.2. Trámite procesal

Mediante Auto No. 843 del 15 de octubre de 2026 se admitió la acción de tutela. Teniendo en cuenta que las sociedades accionadas están constituidas y domiciliadas en los Estados Unidos de América, y en aplicación del artículo 16 del Decreto 2591 de 1991, se dispuso notificar a Meta Platforms, Inc. a través del canal electrónico que habilitó para la notificación de acciones de tutela originadas en Colombia, y a WhatsApp LLC mediante aviso publicado en el micrositio web del juzgado en el portal de la Rama Judicial, medida que se complementó con la orden a la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) y al Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC) de publicar el mismo aviso en sus páginas web institucionales.

En el mismo auto se concedió a las accionadas el término de dos (2) días para rendir informe y, en particular, indicar: (i) las razones concretas de la inhabilitación de las cuentas, la regla aplicada y la conducta atribuida; (ii) si la decisión se adoptó mediante sistemas automatizados o con revisión humana; (iii) los mecanismos con que cuenta la accionante para acreditar su edad e impugnar la decisión, y las razones por las cuales no se le habilitó la apelación; (iv) si recibieron y respondieron las solicitudes elevadas entre el 13 y el 15 de octubre de 2026; y (v) la forma en que la accionante puede acceder a una copia de la información almacenada en sus cuentas. Se les advirtió que, si no rendían el informe, se tendrían por ciertos los hechos, conforme al artículo 20 del Decreto 2591 de 1991.

El 15 de octubre de 2026, a la 1:16 p.m., se notificó a Meta Platforms, Inc. a través de su canal de notificación de acciones de tutela, el cual arrojó el número de referencia 25656680. Ese mismo día la Secretaría publicó en el micrositio del juzgado el aviso dirigido a WhatsApp LLC, junto con el auto admisorio y el escrito de tutela, según constancia secretarial, y a la 1:53 p.m. comunicó la orden de publicación a la SIC y al MinTIC.

El MinTIC acreditó el cumplimiento de la orden con la captura de la publicación del aviso en su página web, tomada el 15 de octubre de 2026 a las 5:20 p.m. La SIC, por su parte, contestó solicitando su desvinculación por no haber recibido reclamación de la accionante y por falta de competencia, sin acreditar en esa oportunidad la publicación ordenada.

Meta Platforms, Inc., por intermedio de apoderado, allegó escrito el 19 de octubre de 2026 en el que solicitó un término adicional de cinco (5) días hábiles y las URL de las cuentas, y propuso, en síntesis, las siguientes defensas: (i) falta de legitimación en la causa por pasiva respecto del servicio de WhatsApp, por ser WhatsApp LLC quien lo presta; (ii) la facultad contractual de inhabilitar cuentas prevista en sus Condiciones del servicio; (iii) que se trata de un asunto contractual sin relevancia constitucional; (iv) que la accionante no dirigió petición alguna a su dirección en Menlo Park, California, y que, en todo caso, el término para responder no había vencido; (v) la improcedencia de la tutela por la existencia de la acción civil; y (vi) la inexistencia de un estado de indefensión. No informó las razones concretas de la inhabilitación ni respondió las preguntas formuladas en el auto admisorio.

Mediante Auto No. 862 del 20 de octubre de 2026 se requirió a la accionante para que aportara las URL de sus cuentas o, en su defecto, otros datos de identificación; se concedió a Meta Platforms, Inc. un término adicional de tres (3) días hábiles para rendir el informe solicitado y para que, además, informara la relación entre las cuentas de Facebook y WhatsApp de la accionante, si la inhabilitación de WhatsApp obedeció a la de Facebook y si, al validar la cuenta o la edad, remite esa información a WhatsApp LLC para la reactivación; y se requirió a la SIC para que informara si cuenta con algún canal de notificación de WhatsApp LLC y, en todo caso, publicara el aviso ordenado en el Auto No. 843 junto con dicha providencia.

La SIC publicó en su página web institucional el aviso y el Auto No. 862, según captura de pantalla en la que consta como fecha de publicación el 20 de octubre de 2026.

La accionante atendió el requerimiento e informó que, como sus cuentas de Facebook e Instagram se encuentran inhabilitadas, no puede acceder a ellas. No obstante, descargó la información que Facebook le permitió obtener, en la que identificó la URL de su perfil: <https://www.facebook.com/Tathycaicedo>. Informó, además, que la URL de su cuenta de Instagram es <https://www.instagram.com/taticaicedoc>, asociada al correo taticaicedo95@hotmail.com, y que su cuenta de WhatsApp corresponde al número de teléfono registrado +57 300 467 1883.

Aportó capturas de pantalla de la información del perfil de Facebook, generada por la plataforma el 13 de octubre de 2026, en la que constan, entre otros datos, el nombre de Tatiana Caicedo, el perfil <https://www.facebook.com/Tathycaicedo>, la fecha de registro del 13 de junio de 2009, los correos electrónicos taticaicedo95@hotmail.com y nenita.49@hotmail.com, el teléfono +573004671883 y la fecha de nacimiento.

El 20 de octubre de 2026, a las 6:22 p.m., la accionante aportó, con copia al correo tutelasppucolombia@ppulegal.com, nuevas pruebas que dijo haber conocido después de presentar la tutela: (i) un correo de Facebook del 13 de octubre de 2026, a las 12:13 a.m (ii) un correo de Meta Support del mismo 13 de octubre de 2026, a las 12:26 a.m (iii) el reporte, Intentos de verificación de edad, descargado de su cuenta de Facebook, en el que figuran tres registros del 13 de octubre de 2026, con método Verificación del documento de identificación y estado Error. Manifestó que no tiene conocimiento de haber solicitado la revisión que se dice no aprobada; que al oprimir el botón de apelar del primer correo la plataforma la redirige a su perfil, sin habilitar un mecanismo efectivo de impugnación; y que en ninguno de los dos mensajes se le indica la conducta concreta que habría incumplido.

El 21 de octubre de 2026, a las 12:53 p.m., la Secretaría remitió el escrito de tutela, sus anexos y el auto admisorio a WhatsApp LLC, a los únicos correos electrónicos de la sociedad que se encontraron en sus canales, con el fin de garantizar la notificación de la accionada y el debido proceso: privacyshield@support.whatsapp.com, dataprivacyframework@globalprivacyops.whatsapp.com e ip@whatsapp.com, corriéndole traslado por el término de dos (2) días.

El 23 de octubre de 2026 Meta Platforms, Inc. allegó un pronunciamiento adicional en el que informó que continúa trabajando de manera diligente en la localización de los registros correspondientes y en la recopilación de la información relevante al fondo de la acción de tutela, y reiteró que no es la sociedad que presta el servicio de WhatsApp, pues de conformidad con las Condiciones del Servicio de WhatsApp es WhatsApp LLC quien lo proporciona a los usuarios residentes en Colombia, por lo que cualquier reclamo o requerimiento sobre dicho servicio debe dirigirse a esa sociedad. No aportó la información requerida en los autos Nos. 843 y 862.

WhatsApp LLC no se pronunció dentro del trámite.

4. PLANTEAMIENTO DEL CASO Y PROBLEMA JURÍDICO

Corresponde a este Despacho determinar si Meta Platforms, Inc. y WhatsApp LLC vulneraron los derechos fundamentales al debido proceso, de petición y de acceso a la administración de justicia de la accionante, al inhabilitar sus cuentas de Facebook, Instagram y WhatsApp con fundamento en un presunto incumplimiento del requisito de edad, sin informarle la conducta concreta que se le atribuye y sin garantizarle un mecanismo efectivo para controvertir la decisión, pese a que la accionante es mayor de edad.

Para ello deberá establecerse, previamente, si la acción de tutela es procedente contra estas sociedades extranjeras y si WhatsApp LLC fue debidamente enterada de la existencia del trámite.

5. COMPETENCIA Y REQUISITOS DE PROCEDIBILIDAD

5.1. Competencia

Al tenor del artículo 86 de la Constitución Política, desarrollado en el artículo 37 del Decreto 2591 de 1991, y del numeral 1 del artículo 2.2.3.1.2.1 del Decreto 1069 de 2015, modificado por el artículo 1.º del Decreto 333 de 2021, que asigna a los jueces municipales el conocimiento en primera instancia de las acciones de tutela que se interpongan contra particulares, este Despacho es competente para conocer y pronunciarse de fondo sobre la presente acción, pues los efectos de la presunta vulneración se producen en el municipio de Guatapé, donde la accionante tiene su domicilio y su lugar de trabajo. La Corte Constitucional ha reconocido la competencia de los jueces colombianos para conocer de las acciones de tutela contra plataformas extranjeras cuando sus efectos se producen en el territorio nacional (Sentencias T-256 de 2025 y T-176 de 2026).

5.2. Requisitos de procedibilidad

5.2.1. Legitimación por activa.

Conforme al artículo 10 del Decreto 2591 de 1991, la acción de tutela puede ser ejercida por cualquier persona vulnerada o amenazada en sus derechos fundamentales, por sí misma o por quien actúe en su nombre. La señora GYNA TATIANA CAICEDO CORAL actúa en nombre propio, como titular de las cuentas inhabilitadas, por lo que se encuentra legitimada para promover la acción.

5.2.2. Legitimación por pasiva.

El artículo 42 del Decreto 2591 de 1991, numeral 9, prevé la procedencia de la acción de tutela contra particulares cuando el solicitante se encuentre en situación de subordinación o indefensión respecto de aquel contra quien se interpone. La Corte Constitucional ha reconocido que los usuarios se encuentran en situación de indefensión frente a Meta Platforms, Inc. y WhatsApp LLC, dado el poder que estas ejercen sobre el acceso a sus servicios y las decisiones de moderación (Sentencias T-256 de 2025 y T-176 de 2026). En igual sentido, la Sentencia T-453 de 2024 precisó que la empresa que administra una plataforma tiene respecto de sus usuarios un poder normativo relevante y que, cuando con fundamento en sus términos y condiciones adopta una decisión que limita el acceso del usuario, ejerce un poder normativo y está en la obligación constitucional de respetar el derecho fundamental al debido proceso de quien puede verse afectado por el ejercicio de tal potestad.

Meta Platforms, Inc. es la responsable de los servicios de Facebook e Instagram, desde los cuales se adoptaron las decisiones de inhabilitación, por lo que se encuentra legitimada por pasiva. En cuanto al servicio de WhatsApp, le asiste razón a Meta Platforms, Inc. al señalar que este es proporcionado por WhatsApp LLC, por lo que las órdenes relacionadas con dicha cuenta se dirigirán a esta última sociedad, que también fue accionada y se encuentra legitimada por pasiva. Ello no excluye que a Meta Platforms, Inc. se le ordene comunicar a WhatsApp LLC lo que resulte de la revisión de la cuenta de Facebook, pues, como se verá, la propia

pantalla de WhatsApp remite a la accionante a Facebook para confirmar su edad.

5.2.3. Inmediatez.

Las cuentas fueron inhabilitadas el 12 de octubre de 2026 y la acción de tutela se presentó el 15 de octubre de 2026, tres (3) días después, plazo que resulta razonable. Además, la vulneración alegada es actual, pues a la fecha las cuentas continúan inhabilitadas.

5.2.4. Subsidiariedad.

En la Sentencia T-176 de 2026, que estudió la inhabilitación de cuentas de Facebook, Instagram y WhatsApp, la Corte Constitucional concluyó que el proceso civil ordinario no es idóneo para este tipo de controversias, por estar diseñado para pretensiones económicas y ser demasiado extenso; que la acción de protección al consumidor ante la SIC tampoco lo es, por no ser suficientemente célere y porque esa entidad no conoce de demandas contra empresas extranjeras; y que no era exigible al usuario agotar los canales internos de la plataforma.

A su vez, en la Sentencia T-453 de 2024, sobre el bloqueo de una cuenta con el argumento de que el usuario no cumplía el requisito de edad, la Corte precisó que el agotamiento de los mecanismos internos de las plataformas solo es exigible cuando dicho mecanismo (a) se encuentra habilitado y (b) es eficaz para dirimir la controversia, y concluyó que se satisfacía el requisito de subsidiariedad porque, para presentar la apelación, era necesario iniciar sesión en la cuenta, lo que no era posible por estar bloqueada, de modo que el medio existente no resultaba idóneo.

En el presente caso, la propia plataforma informó a la accionante que no podía solicitar otra revisión de la decisión; el correo que le concedía 180 días para apelar fue seguido, trece (13) minutos después, de otro que le comunicó que la revisión no fue aprobada, que la cuenta quedaba inhabilitada de forma definitiva y que no podía solicitar otra revisión; la asesora de Meta le informó que su cuenta no estaba habilitada para apelar; y la pantalla de WhatsApp solo le ofrece la opción de ir a Facebook para confirmar su edad, plataforma en la que la revisión ya fue cerrada. En consecuencia, los mecanismos internos no se encuentran habilitados ni resultan eficaces, por lo que se encuentra satisfecho el requisito de subsidiariedad.

5.2.5. Relevancia constitucional.

La Corte Constitucional ha señalado que, aunque la tutela no puede convertirse en un mecanismo automático contra cualquier decisión de moderación, estas controversias tienen relevancia constitucional cuando comprometen derechos fundamentales (Sentencia T-176 de 2026) y ha rechazado el argumento según el cual los jueces de tutela carecen de competencia para pronunciarse sobre los conflictos entre una red social y sus usuarios, pues si el conflicto implica la vulneración o la amenaza de derechos fundamentales, el juez constitucional debe asumir su conocimiento y resolverlo (Sentencia T-453 de 2024). Aquí se discute si la accionante fue privada del acceso a tres servicios de comunicación, que

usa en su vida personal y laboral, sin las garantías mínimas del debido proceso.

6. CONSIDERACIONES PARA RESOLVER

6.1. Del debido proceso en las decisiones de las plataformas digitales frente a sus usuarios

El debido proceso, consagrado en el artículo 29 de la Constitución, no se restringe a las actuaciones judiciales y administrativas. La Corte Constitucional ha precisado que también irradia las relaciones entre particulares en las que una de las partes tiene la posibilidad de imponer consecuencias negativas a la otra, y que en ellas deben respetarse, como mínimo: (i) que la consecuencia negativa esté prevista en una norma anterior a la conducta; (ii) la publicidad, la imparcialidad y la debida motivación de la decisión; y (iii) la posibilidad de defenderse de las conductas que se endilgan (Sentencia T-453 de 2024, reitera la Sentencia T-534 de 2023).

En el mismo sentido, la Sentencia T-176 de 2026, con apoyo en la Sentencia T-256 de 2025, señaló que los intermediarios de internet deben garantizar, entre otros aspectos, la consistencia en la aplicación de sus reglas, la transparencia sobre las normas que se consideran infringidas y sobre los procesos de impugnación disponibles, y respuestas de fondo a las reclamaciones de los usuarios, garantías que no son taxativas y que deben valorarse según las particularidades de cada caso.

La Sentencia T-453 de 2024 advirtió que la referencia al debido proceso no se hace desde el punto de vista de un proceso con todas las garantías, como si se tratara de una actuación judicial o administrativa, sino en cuanto a que, la facultad de sancionar y/o de tomar medidas que afecten al usuario de la red social, como el bloqueo de una cuenta y la afectación de sus contenidos, así se haga con el argumento de cumplir estipulaciones fijadas en un contrato, no se puede ejercer prescindiendo de unas garantías mínimas, entre ellas, el fundarse en elementos de juicio que sí correspondan a la realidad. Agregó que aunque la red social tenga un amplio arbitrio, conforme al contrato, para manejar su relación con el actor, no significa que, con este fundamento, pueda obrar de manera arbitraria y que en la protección de los derechos de los usuarios debe darse prevalencia a la Constitución sobre los términos y condiciones de la plataforma.

6.2. Del bloqueo de cuentas por el presunto incumplimiento del requisito de edad

En la Sentencia T-453 de 2024, la Corte Constitucional estudió el caso de un usuario cuya cuenta fue bloqueada con el argumento de que no cumplía el requisito de edad, pese a ser mayor de edad. Precisó que en estos casos la controversia se centra en una cuestión objetiva, que es indiferente a los mensajes que publica el actor y a su conducta en la red social, y que no depende de una compleja valoración, sino simplemente de establecer si el actor tiene o no la edad requerida, señaló que no se trata de una sanción por una conducta del usuario, sino de una limitación a su acceso porque se asume que no cumple uno de los requisitos para tener la cuenta.

La Corte concluyó que incurrir en el error por primera vez puede ser comprensible, pero que persistir en él, pese a que el usuario ha acreditado tener la edad requerida, es indicador de una arbitrariedad de la accionada, que ciertamente lesiona el derecho fundamental del actor al debido proceso. Indicó, además, que otra sería la situación si la accionada, luego de tener noticia de que el actor sí era mayor de 13 años hubiera restablecido su cuenta o, si consideraba necesario mantener el bloqueo de esta hubiera dado una razón para tal proceder, y que al constatarse que el fundamento objetivo del bloqueo no corresponde a la realidad, la conducta de la plataforma no resulta ni razonable ni proporcional. Por ello, amparó el debido proceso, confirmó la orden de restablecer la cuenta y previno a la plataforma para que se abstuviera de volver a bloquearla con el argumento de la edad.

6.3. De la notificación de las sociedades extranjeras en el trámite de tutela

El artículo 16 del Decreto 2591 de 1991 dispone que las providencias que se dicten en el trámite de tutela se notificarán a las partes o intervinientes por el medio que el juez considere más expedito y eficaz, y el artículo 86 de la Constitución exige que la solicitud se resuelva en un término no mayor de diez (10) días.

En la Sentencia T-176 de 2026, la Corte Constitucional advirtió las dificultades para notificar a Meta Platforms, Inc. y a WhatsApp LLC de las acciones de tutela originadas en Colombia; recordó que en la Sentencia T-256 de 2025 se ordenó a Meta Platforms, Inc. crear un canal electrónico para la notificación de estas acciones, canal que esa sociedad habilitó; y ordenó a WhatsApp LLC establecer un canal de comunicación electrónica accesible y visible para el mismo fin. A la fecha de esta providencia, este Despacho no tiene conocimiento de que WhatsApp LLC haya habilitado y divulgado dicho canal.

6.4. De la presunción de veracidad

El artículo 20 del Decreto 2591 de 1991 dispone que, si el informe no fuere rendido dentro del plazo correspondiente, se tendrán por ciertos los hechos y se entrará a resolver de plano, salvo que el juez estime necesaria otra averiguación previa. Esta presunción, que se armoniza con el principio de buena fe previsto en el artículo 83 de la Constitución, tiene por finalidad que el accionado no se beneficie de su propia omisión y que la protección de los derechos fundamentales no quede supeditada a la voluntad de quien debe informar al juez sobre los hechos que se le atribuyen.

7. CASO CONCRETO

7.1. De la notificación de WhatsApp LLC

Ante la inexistencia de un canal electrónico de WhatsApp LLC para la notificación de acciones de tutela, pese a lo ordenado por la Corte Constitucional en la Sentencia T-176 de 2026, este Despacho acudió a todos los medios expeditos a su alcance para garantizar que dicha sociedad conociera el trámite: (i) publicó el aviso, el auto admisorio y el escrito de tutela en el micrositio del juzgado en el portal de la Rama Judicial, el 15 de octubre de 2026; (ii) ordenó al MinTIC publicar el aviso en su página web, lo

que este acreditó el mismo 15 de octubre de 2026; (iii) ordenó a la SIC la misma publicación, la cual, previo requerimiento, se efectuó el 20 de octubre de 2026, junto con el Auto No. 862; (iv) le remitió el escrito de tutela, sus anexos y el auto admisorio, el 21 de octubre de 2026, a los únicos correos electrónicos de la sociedad que se encontraron; y (v) requirió a Meta Platforms, Inc., cuyo apoderado compareció al trámite, para que informara sobre la relación entre las cuentas de Facebook y WhatsApp de la accionante, ante lo cual esta sociedad remitió a WhatsApp LLC como la prestadora de dicho servicio.

Si bien en las Condiciones del Servicio de WhatsApp figura una dirección física de WhatsApp LLC en los Estados Unidos de América, la notificación por correo certificado internacional no es el medio más expedito y eficaz en los términos del artículo 16 del Decreto 2591 de 1991, pues su remisión desde este municipio y su entrega en el exterior no se compadecen con el término perentorio de diez (10) días que el artículo 86 de la Constitución fija para resolver la acción. Por ello, el Despacho privilegió los medios electrónicos y de publicidad descritos, que, en conjunto, resultan idóneos para que WhatsApp LLC conociera la existencia del proceso y pudiera ejercer su derecho de defensa, sin que lo hiciera.

En consecuencia, se tendrá por surtida la notificación de WhatsApp LLC y, ante su silencio, se dará aplicación a la presunción de veracidad prevista en el artículo 20 del Decreto 2591 de 1991 respecto de los hechos relacionados con la cuenta de WhatsApp. En todo caso, para asegurar el conocimiento de esta decisión, se notificará por los mismos medios y se ordenará a Meta Platforms, Inc. comunicarla a WhatsApp LLC.

7.2. De los hechos probados

Con base en las pruebas allegadas, el Despacho encuentra acreditado lo siguiente:

(i) La accionante nació el 9 de abril de 1995, según su cédula de ciudadanía, por lo que a la fecha tiene treinta y un (31) años y es mayor de edad. Ese mismo dato, figura como fecha de nacimiento en la información del perfil de Facebook que la propia plataforma generó y permitió descargar a la accionante, en la que también consta que la cuenta fue registrada el 13 de junio de 2009.

(ii) La cuenta de Facebook fue suspendida porque, según la plataforma, la cuenta o la actividad en ella no cumple las Condiciones del servicio sobre quién puede usar Facebook, esto es, la sección 3.1 de dichas condiciones, según la página de ayuda. Ni en los mensajes de la plataforma ni en este trámite se informó una conducta concreta distinta atribuida a la accionante.

(iii) El 13 de octubre de 2026, a las 12:13 a.m., Facebook le informó que tenía 180 días para apelar, y a las 12:26 a.m. del mismo día le comunicó que la revisión no se aprobó, que la cuenta quedaba inhabilitada de forma definitiva y que no podía solicitar otra revisión.

(iv) La cuenta de Instagram, con usuario taticaicedoc, fue inhabilitada el 12 de octubre de 2026 por no cumplir con las reglas.

(v) La cuenta de WhatsApp asociada al número +57 300 467 1883 fue inhabilitada porque, según la aplicación, infringe el requisito de edad de WhatsApp, y la única opción que se le ofrece a la accionante es visitar Facebook para confirmar su edad, como si esta aplicación estuviera conectada o relacionada con esa otra aplicación.

(vi) La accionante acudió, entre el 13 y el 15 de octubre de 2026, a los correos de las plataformas, al soporte de WhatsApp, al asistente de Meta AI y a una asesora de Meta, manifestando ser mayor de edad y ofreciendo su documento de identidad, sin obtener una revisión efectiva ni la habilitación de un mecanismo para apelar.

7.3. De la vulneración del debido proceso por parte de Meta Platforms, Inc. (Facebook e Instagram)

El único motivo informado a la accionante para la inhabilitación de su cuenta de Facebook es el incumplimiento de las condiciones sobre quién puede usar Facebook, y de su cuenta de WhatsApp, el requisito de edad. Se trata, entonces, de una controversia sobre una cuestión objetiva, como la que estudió la Corte Constitucional en la Sentencia T-453 de 2024: establecer si la accionante cumple la edad exigida para usar el servicio. Esa cuestión se encuentra plenamente resuelta en el expediente, pues la accionante tiene treinta y un (31) años, según su cédula de ciudadanía y según los datos que la propia Meta Platforms, Inc. conserva en la cuenta.

A pesar de ello, la plataforma mantuvo la decisión. Le comunicó a la accionante una revisión no aprobada trece (13) minutos después de informarle que contaba con 180 días para apelar, sin indicarle la conducta concreta que se le reprocha ni las razones por las cuales no se tuvo por acreditada su edad; le cerró la posibilidad de solicitar otra revisión; y no le ofreció un canal efectivo para aportar su documento de identidad, pues, según la accionante, el botón (Apelar) la redirige a su perfil, y la asesora de Meta le informó que su cuenta no estaba habilitada para apelar. Así, la accionante quedó privada de la posibilidad de conocer las razones de la decisión y de controvertirla, lo que desconoce las garantías mínimas de transparencia, motivación e impugnación señaladas por la Corte Constitucional en las Sentencias T-453 de 2024, T-256 de 2025 y T-176 de 2026.

Además, en el trámite de esta acción, Meta Platforms, Inc. no explicó las razones concretas de la inhabilitación, ni si la decisión fue automatizada o con revisión humana, ni por qué no se habilitó la apelación, ni a qué corresponden los registros de verificación de edad con estado de Error, pese a que se le requirió expresamente en dos oportunidades y se le concedió un término adicional. Se limitó a informar que continúa trabajando en la localización de los registros. Como lo señaló la Corte en la Sentencia T-453 de 2024, la plataforma no demostró y, en realidad, ni siquiera tuvo el mínimo interés en demostrar de qué modo el actor transgredió los términos y condiciones del contrato. En consecuencia, no obra en el expediente prueba alguna de una causa de inhabilitación distinta del requisito de edad, el cual la accionante cumple.

Las defensas de Meta Platforms, Inc. no desvirtúan esta conclusión. La facultad contractual de inhabilitar cuentas no la habilita para ejercerla de

manera arbitraria ni con fundamento en un hecho que no corresponde a la realidad (Sentencia T-453 de 2024); la controversia tiene relevancia constitucional y la acción civil no es un medio idóneo, conforme se analizó en el acápite de procedibilidad; y la indefensión de los usuarios frente a la plataforma ha sido reconocida por la Corte Constitucional.

La inhabilitación de la cuenta de Instagram se fundó exclusivamente en la de Facebook, según el mensaje de la propia plataforma, por lo que carece igualmente de sustento y debe correr la misma suerte.

7.4. De la vulneración del debido proceso por parte de WhatsApp LLC

La cuenta de WhatsApp de la accionante fue inhabilitada con fundamento en el requisito de edad, y la aplicación la remite a Facebook para confirmarla, plataforma en la cual, como se vio, la revisión fue cerrada sin que se le permitiera acreditar su edad. Aunque en una respuesta automática del servicio de atención de WhatsApp se le indicó que podía apelar tocando Apelar en la pantalla del dispositivo, la pantalla de bloqueo aportada solo ofrece la opción de ir a Facebook, y el soporte de WhatsApp le informó que, si la restricción se debía a una cuenta de Facebook o Instagram, debía apelar en esa plataforma. La accionante quedó así sometida a un circuito sin salida, en el que el único mecanismo ofrecido conduce a una revisión ya cerrada.

WhatsApp LLC, pese a haber sido enterada del trámite por los medios descritos, guardó silencio, por lo que se tendrán por ciertos los hechos narrados en la demanda en relación con la cuenta de WhatsApp, conforme al artículo 20 del Decreto 2591 de 1991. Por lo demás, está probado que la accionante es mayor de edad, de modo que el fundamento de la inhabilitación no corresponde a la realidad. Se configura, entonces, la vulneración del derecho fundamental al debido proceso por parte de WhatsApp LLC.

Dado que la inhabilitación de WhatsApp aparece vinculada a la confirmación de la edad en Facebook, se ordenará a Meta Platforms, Inc. que comunique a WhatsApp LLC el restablecimiento de las cuentas de Facebook e Instagram y la acreditación de la edad de la accionante, y a WhatsApp LLC que restablezca la cuenta de WhatsApp dentro del término que se le concede desde la notificación de esta sentencia, sin que su cumplimiento quede supeditado a la confirmación de la edad en Facebook.

7.5. Del derecho de petición

Las solicitudes de la accionante a las plataformas se elevaron el 13 y el 15 de octubre de 2026. Conforme al artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015, aplicable a las peticiones ante particulares por remisión del artículo 32 de la misma ley, el término general para resolverlas es de quince (15) días hábiles, el cual, para la más antigua de ellas, vence el 4 de noviembre de 2026. Por tanto, a la fecha no se ha configurado la vulneración del derecho de petición, y así se declarará. Ello no resulta relevante para la protección de la accionante, pues la vulneración del debido proceso que aquí se declara se remedia con las órdenes que se impartirán.

7.6. De la copia de la información almacenada en las cuentas

En cuanto a la cuarta pretensión, se observa que la accionante ya descargó la información de su cuenta de Facebook, que la pantalla de Instagram le ofrece la opción de descargar su información y que, según la pantalla de WhatsApp, los chats permanecen en su dispositivo. En todo caso, con el restablecimiento de las cuentas la accionante recuperará el acceso a la información que contienen; y si alguna de ellas se mantuviera inhabilitada por una causa distinta, la plataforma deberá informarle cómo descargar la información almacenada.

7.7. De la Superintendencia de Industria y Comercio y del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones

Estas entidades no fueron accionadas, sino requeridas para colaborar con la publicación del aviso dirigido a WhatsApp LLC, orden que cumplieron. No se les atribuye vulneración alguna, por lo que no se impartirán órdenes en su contra, salvo la de publicar esta decisión para facilitar su conocimiento por parte de WhatsApp LLC.

7.8. Del término para el cumplimiento de las órdenes

El artículo 29 del Decreto 2591 de 1991 establece que el fallo debe señalar un plazo perentorio para el cumplimiento de lo resuelto, que en ningún caso podrá exceder de cuarenta y ocho (48) horas. En este caso, ese término resulta suficiente, pues, como lo advirtió la Corte en la Sentencia T-453 de 2024, establecer si un usuario cumple la edad exigida no reviste una verdadera complejidad, y la accionante aportó su documento de identidad, cuya fecha de nacimiento coincide con la que la propia plataforma tiene registrada. Además, la accionante utiliza WhatsApp para comunicarse con su entorno familiar y laboral, lo que exige una pronta solución. Este término correrá para ambas accionadas desde la notificación de esta sentencia. Si bien la pantalla de WhatsApp remite a la accionante a Facebook para confirmar su edad, se trata de un procedimiento interno de la plataforma, y la edad de la accionante ya quedó acreditada ante este Despacho, por lo que el cumplimiento de la orden dirigida a WhatsApp LLC no puede quedar supeditado a lo que ocurra en Facebook. La comunicación que deberá remitir Meta Platforms, Inc. a WhatsApp LLC servirá de apoyo para ese cumplimiento.

7.9. Conclusión

De allí que se CONCEDERÁ el amparo del derecho fundamental al debido proceso de la accionante, dentro del cual se comprenden las garantías de acceso a un mecanismo efectivo para controvertir la decisión que invocó como fundamento del derecho de acceso a la administración de justicia; se ordenará a Meta Platforms, Inc. restablecer las cuentas de Facebook e Instagram y comunicarlo a WhatsApp LLC, y a esta última restablecer la cuenta de WhatsApp, salvo que la inhabilitación obedezca a una causa distinta del requisito de edad, caso en el cual deberán comunicar a la accionante una decisión motivada y garantizarle un mecanismo efectivo de impugnación; y se prevendrá a las accionadas para que se abstengan de volver a inhabilitar las cuentas con fundamento en el requisito de edad. Se negará el amparo del derecho de petición.

En mérito de lo expuesto, el JUZGADO PROMISCOUO MUNICIPAL DE GUATAPÉ – ANTIOQUIA, administrando justicia en nombre de la República y por autoridad de la ley,

RESUELVE:

PRIMERO: AMPARAR el derecho fundamental al debido proceso de la señora GYNA TATIANA CAICEDO CORAL, identificada con cédula de ciudadanía No. 1.085.320.586, vulnerado por META PLATFORMS, INC. y WHATSAPP LLC, por lo expuesto en la parte motiva de esta sentencia.

SEGUNDO: ORDENAR a META PLATFORMS, INC., a través de su representante legal o de quien haga sus veces, que dentro de las cuarenta y ocho (48) horas siguientes a la notificación de esta sentencia, mediante revisión humana, restablezca el acceso de la accionante a las siguientes cuentas, inhabilitadas el 12 de octubre de 2026 por el presunto incumplimiento de las condiciones sobre quién puede usar el servicio:

- a) Cuenta de Facebook: perfil <https://www.facebook.com/Tathycaicedo>, a nombre de Tatiana Caicedo, registrada el 13 de junio de 2009 y asociada a los correos electrónicos nenita.49@hotmail.com y taticaicedo95@hotmail.com y al número de celular +57 300 467 1883.
- b) Cuenta de Instagram: usuario @taticaicedoc (<https://www.instagram.com/taticaicedoc>), asociada al correo electrónico taticaicedo95@hotmail.com, suspendida por estar vinculada a la cuenta de Facebook antes descrita.

Si para el restablecimiento META PLATFORMS, INC. considera necesario verificar la edad de la accionante, deberá habilitarle, dentro del mismo término, un canal que no exija iniciar sesión en la cuenta inhabilitada para que aporte su documento de identidad, y resolver dentro de ese término.

Si META PLATFORMS, INC. sostiene que la inhabilitación obedece a una causa distinta del requisito de edad, deberá, dentro del mismo término, comunicar a la accionante, en español, una decisión motivada que identifique la regla presuntamente infringida y la conducta concreta que se le atribuye, garantizarle un mecanismo efectivo para controvertirla e informarle cómo descargar la información almacenada en sus cuentas.

TERCERO: ORDENAR a META PLATFORMS, INC. que, dentro del mismo término de cuarenta y ocho (48) horas, comunique a WHATSAPP LLC el restablecimiento de las cuentas de Facebook e Instagram y la acreditación de la edad de la accionante, junto con copia de esta sentencia, como apoyo para la habilitación de la cuenta de WhatsApp asociada al número +57 300 467 1883 ordenada en el numeral siguiente, y acredite ante este Despacho el envío de dicha comunicación.

CUARTO: ORDENAR a WHATSAPP LLC, a través de su representante legal o de quien haga sus veces, que dentro de las cuarenta y ocho (48) horas siguientes a la notificación de esta sentencia, mediante revisión humana, restablezca el acceso de la accionante a la cuenta de WhatsApp asociada al número de teléfono +57 300 467 1883, inhabilitada por el presunto

incumplimiento del requisito de edad, teniendo en cuenta que en este trámite quedó acreditado que la accionante nació el 9 de abril de 1995, y sin que el cumplimiento de esta orden quede supeditado a la confirmación de la edad en Facebook.

Si WHATSAPP LLC sostiene que la inhabilitación obedece a una causa distinta del requisito de edad, deberá, dentro del mismo término, comunicar a la accionante, en español, una decisión motivada que identifique la regla presuntamente infringida y la conducta concreta que se le atribuye, y garantizarle un mecanismo efectivo para controvertirla.

QUINTO: ORDENAR a META PLATFORMS, INC. y a WHATSAPP LLC que acrediten ante este Despacho el cumplimiento de lo ordenado, a más tardar dentro de las cuarenta y ocho (48) horas siguientes al vencimiento de los términos señalados en los numerales anteriores.

SEXTO: PREVENIR a META PLATFORMS, INC. y a WHATSAPP LLC para que, en adelante, se abstengan de inhabilitar las cuentas de la accionante con el argumento de que no cumple el requisito de edad. Cualquier decisión futura de inhabilitación deberá fundarse en motivos diferentes, comunicarse de manera motivada y garantizar a la accionante el acceso a un mecanismo efectivo para controvertirla.

SÉPTIMO: EXHORTAR a WHATSAPP LLC para que habilite y divulgue un canal de comunicación electrónica accesible y visible para la notificación de las acciones de tutela originadas en Colombia, conforme lo dispuso la Corte Constitucional en la Sentencia T-176 de 2026.

OCTAVO: NEGAR el amparo del derecho fundamental de petición, por las razones expuestas en la parte motiva.

NOVENO: NOTIFICAR a las partes la presente decisión como lo ordena el Decreto 2591 de 1991: a la accionante, en el correo electrónico taticaicedo95@hotmail.com; a META PLATFORMS, INC., a través de su canal de notificación de acciones de tutela (<https://officialrequests.meta.com/tutelascolombia/login/>) y al correo tutelaspucolombia@ppulegal.com; y a WHATSAPP LLC, mediante aviso que se publicará en el micrositio del juzgado en el portal de la Rama Judicial y mediante su remisión a los correos electrónicos privacyshield@support.whatsapp.com, dataprivacyframework@globalprivacyops.whatsapp.com e ip@whatsapp.com.

DÉCIMO: ORDENAR a la SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO y al MINISTERIO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES que, dentro de las veinticuatro (24) horas siguientes a la comunicación de esta sentencia, publiquen en un lugar visible de sus páginas web institucionales, por el término de un (1) día, esta providencia, con el fin de facilitar su conocimiento por parte de WHATSAPP LLC, y remitan a este Despacho las constancias de la publicación.

DÉCIMO PRIMERO: INFORMAR a las partes que esta sentencia puede ser impugnada dentro de los tres (3) días siguientes a su notificación.

DÉCIMO SEGUNDO: REMITIR las diligencias a la H. Corte Constitucional, para su eventual revisión, en caso de no ser impugnada.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE
Firmado electrónicamente
TATIANA ARBOLEDA ÁLVAREZ
Jueza

Firmado Por:

Tatiana Arboleda Alvarez
Jueza
Juzgado Municipal
Promiscuo 001
Guatapé - Antioquia

Este documento fue generado con firma electrónica y cuenta con plena validez jurídica, conforme a lo dispuesto en la Ley 527/99 y el decreto reglamentario 2364/12

Código de verificación: **96b3c0b5ba363f5db20ddd5f92cdd21b1b64b4e078806000fd8db51d70709b4d**
Documento generado en 26/10/2026 08:35:17 AM

Descargue el archivo y valide éste documento electrónico en la siguiente URL:
<https://firmaelectronica.ramajudicial.gov.co/FirmaElectronica>