



Juzgado Quinto Laboral Municipal de Cali

Proceso:	76001-4005-005-2026-10484-00
Accionante:	Jhonier Andrés Torres Urrea
Accionado:	WhatsApp LLC y Meta Platforms, Inc
Acción:	Tutela
Tema	Debido proceso, petición y administración de justicia
Subtema	Solicitud cierre cuentas de WhatsApp
Decisión	Ampara

Sentencia de tutela N.º 454

Santiago de Cali, 14 de octubre de 2026

El señor Jhonier Andrés Torres Urrea, actuando en nombre propio, promovió acción de tutela contra WhatsApp LLC y Meta Platforms, Inc., por considerar vulnerados sus derechos fundamentales al debido proceso, administración de justicia, igualdad, habeas data, libertad de expresión, libre desarrollo de la personalidad y al trabajo.

ANTECEDENTES

El accionante manifiesta que es titular de las cuentas personales de Facebook e Instagram, esta última identificada como @jhoniert07, y de una cuenta de WhatsApp asociada al número telefónico +57 313 783 7922, vinculadas a una dirección de correo electrónico de Live, las cuales utiliza con fines personales y profesionales.

Refiere que el 27 de septiembre de 2026 las tres cuentas fueron bloqueadas sin previo aviso ni explicación individualizada. En particular, señala que Facebook le informó sobre la inhabilitación de su cuenta por un presunto incumplimiento de las condiciones del servicio. Ese mismo día recibió un correo electrónico en el que se le comunicó la suspensión de la cuenta y se le concedió un plazo de 180 días para apelar la decisión. Sin embargo, afirma que no presentó ninguna solicitud de revisión y que, pese a ello, la plataforma dio por resuelta una apelación que no inició ni tuvo oportunidad de sustentar. Agrega que, al intentar ejercer la opción de apelación, el sistema lo dirige a una plataforma que le impide solicitar una revisión.

Expone que, como consecuencia de la inhabilitación de Facebook, también fue deshabilitada su cuenta de Instagram y bloqueada la de WhatsApp. Respecto de esta última, indica que la plataforma atribuyó la restricción a una presunta inconsistencia relacionada con la edad y lo remitió a Facebook para verificarla. No obstante, debido al bloqueo de esta última cuenta, no ha podido adelantar el procedimiento de revisión.

Añade que intentó comunicarse con el servicio de soporte de WhatsApp, trámite que generó el ticket n.º 4646292742283428, sin obtener una solución efectiva, pues recibió una respuesta automática según la cual no era posible restablecer la cuenta ni apelar la decisión hasta que se recuperara el acceso a Facebook.

Sostiene que en ningún momento se le informó de manera clara, precisa e individualizada cuál conducta habría infringido las condiciones del servicio, pese a que afirma cumplir con el requisito de edad, pues tiene 28 años. Por tal motivo, ha intentado recuperar sus cuentas mediante las herramientas de Facebook y los canales de soporte disponibles, sin que estos le permitan acceder a una revisión humana efectiva ni presentar su documento de identidad para verificar su información.

Con fundamento en lo anterior, solicita el amparo de sus derechos fundamentales y que, dentro de las cuarenta y ocho (48) horas siguientes a la notificación del fallo, se ordene una revisión humana, efectiva e individualizada de la inhabilitación de su cuenta de Facebook. Asimismo, pide que se le informe, en español y de manera clara y específica, cuál disposición concreta de las condiciones del servicio habría infringido. Finalmente, solicita que, si no se encuentra una causal que justifique las restricciones, se ordene el restablecimiento de sus cuentas de Facebook, Instagram y WhatsApp.

ACTUACIONES ADELANTADAS PARA GARANTIZAR LA NOTIFICACIÓN Y EL DERECHO DE DEFENSA DE WHATSAPP LLC

Considerando que el auto mediante el cual se avocó el conocimiento de la presente acción constitucional fue inicialmente notificado a Meta, y que dicha sociedad, al rendir su contestación, manifestó ser una entidad independiente de WhatsApp y no tener competencia para pronunciarse en nombre de esta última, 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 la publicación de un aviso en el micrositio institucional¹, mediante el cual se puso en conocimiento de WhatsApp LLC la existencia de la presente acción de tutela y el contenido del auto admisorio. De igual manera, solicitó la colaboración de la Superintendencia de Industria y Comercio – SIC, el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones – MinTIC y la Comisión de Regulación de Comunicaciones – CRC, 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. Las entidades atendieron la solicitud y efectuaron las publicaciones correspondientes, cuyos soportes obran incorporados al expediente.

Adicionalmente, ante las dificultades para identificar un mecanismo de comunicación distinto de la dirección física de la sociedad y con el propósito de establecer si existía un canal habilitado para la recepción de notificaciones judiciales dirigidas a WhatsApp, el despacho solicitó información a la Corte Constitucional y al Consejo Superior de la Judicatura, teniendo en cuenta los lineamientos expuestos en la sentencia T-176 de 2026, relacionados con la existencia de mecanismos que permitan superar las barreras identificadas para la notificación de acciones de tutela promovidas contra dicha compañía.

En respuesta a estos requerimientos, se informó que, hasta ese momento, no se tenía conocimiento de la existencia de un canal adicional habilitado para efectuar este tipo de comunicaciones a WhatsApp, distinto de los mecanismos disponibles y de la dirección física de la sociedad. Las respuestas recibidas, junto con los soportes correspondientes a las actuaciones adelantadas

¹ [Aviso micrositio Juzgado Quinto Municipal Laboral de Cali](#)

para procurar la notificación, fueron debidamente incorporadas al expediente y se encuentran a disposición de las partes.

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.²

RESPUESTA DE LAS ENTIDADES ACCIONADAS

La accionada Meta Platforms, Inc. allegó, el 1 de octubre de 2026, memorial visible a folio 17, mediante el cual solicitó una ampliación del término concedido para rendir el informe requerido, al considerar que los dos días otorgados por el despacho eran insuficientes para verificar y corroborar integralmente los hechos expuestos en la acción de tutela. En consecuencia, pidió que se le concediera un plazo adicional de cinco (5) días hábiles para pronunciarse. Sin embargo, vencido el término, la entidad no allegó respuesta ni pronunciamiento adicional.

Por su parte, 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.

PROBLEMA JURÍDICO

Corresponde al despacho determinar si la presente acción de tutela satisface los requisitos de procedencia para el estudio de fondo de la solicitud de amparo y, de ser así, establecer si WhatsApp LLC y Meta Platforms, Inc. vulneraron los derechos fundamentales al debido proceso, administración de justicia, igualdad, habeas data, libertad de expresión, libre desarrollo de la personalidad y al trabajo. invocados por la parte accionante.

CONSIDERACIONES

PROCEDENCIA DE LA ACCIÓN

Legitimación en la causa por activa

De conformidad con el artículo 86 de la Constitución Política, la acción de tutela constituye un mecanismo judicial al que puede acudir cualquier persona para obtener la protección inmediata de sus derechos fundamentales, cuando estos resulten vulnerados o amenazados por la actuación u omisión de autoridades públicas o, de manera excepcional, por particulares, en los casos expresamente previstos por la Constitución y la ley.

En desarrollo de dicho mandato, el Decreto 2591 de 1991, que reglamenta este mecanismo de protección, establece en su artículo 10 quiénes están legitimados para interponer la acción de tutela. Así, podrán ejercerla directamente, por intermedio de su representante legal, mediante apoderado judicial o por medio de agente oficioso. Igualmente, se reconoce legitimación al Defensor del Pueblo y a los personeros municipales para su interposición.

Legitimación en la causa por pasiva

² [76001400500520261048400](#)

Las accionadas son personas jurídicas de derecho privado frente a las cuales procede excepcionalmente la acción de tutela, de conformidad con los artículos 86 de la Constitución Política y 42 del Decreto 2591 de 1991, por cuanto se encuentran vinculadas con la prestación del servicio digital objeto de controversia y se les atribuye la posible vulneración de los derechos fundamentales invocados por la parte actora. En particular, el debate constitucional surge con ocasión de la inhabilitación de las cuentas de WhatsApp, Facebook e Instagram y de las actuaciones posteriores adelantadas por la usuaria para conocer las razones de dicha decisión y controvertirla, circunstancias respecto de las cuales la parte accionante atribuye responsabilidad a las sociedades vinculadas al funcionamiento y gestión de la plataforma.

Inmediatez

En el presente asunto, se encuentra acreditado que las cuentas de Facebook, WhatsApp e Instagram del accionante fueron inhabilitadas el 27 de septiembre de 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 n.º 4646292742283428. 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, las cuentas de WhatsApp, Facebook e Instagram permanecen inhabilitadas, por lo que la afectación alegada continua vigente. En consecuencia, se encuentra satisfecho el requisito de inmediatez.

Subsidiariedad

En el presente asunto se satisface el requisito de subsidiariedad, por cuanto la controversia no se dirige a debatir el incumplimiento de una obligación contractual ni a obtener una declaración patrimonial, sino a determinar si, con ocasión de la inhabilitación de las cuentas de WhatsApp, Facebook e Instagram, fueron desconocidos los derechos fundamentales al debido proceso, administración de justicia, habeas data, libertad de expresión, libre desarrollo de la personalidad y al trabajo. Adicionalmente, las pruebas allegadas muestran que la parte actora acudió previamente a los canales dispuestos por las plataformas para obtener información sobre las razones que motivaron la medida y solicitar su revisión, sin obtener 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.

- Derecho al debido proceso

Según el artículo 29 de la Constitución, el debido proceso se aplicará a todas las actuaciones judiciales y administrativas, y comprende garantías como el juez natural, que la actuación se rija por normas preexistentes y el respeto por las formas propias de cada juicio.

Desde la jurisprudencia de la Corte Constitucional se ha señalado que las garantías del debido proceso también son aplicables a las actuaciones de sujetos privados, cuando adelantan procedimientos de naturaleza sancionatoria³. En efecto, cuando en una relación entre particulares –por ejemplo, de naturaleza

³ Sentencias T-433 de 1998, T-605 de 1999, T-516 de 2020, T-329 de 2021, T-534 de 2023, T-453 de 2024 y T-256 de 2025.

contractual–, una de las partes tiene asignada la facultad de tomar decisiones que pueden imponer consecuencias negativas a la otra (sanciones, multas, desvinculación, etc.), se deben respetar las garantías del debido proceso.

Ahora bien, la jurisprudencia también indica que las garantías del debido proceso que son aplicables a las relaciones entre particulares no son necesariamente las mismas que rigen los procesos judiciales o administrativos. En la Sentencia T-453 de 2024 –que evaluó el cierre de una cuenta en la red social TikTok–, la Corte Constitucional señaló que la facultad de tomar decisiones que afecten al usuario de una red social no tiene que cumplir todos los requisitos de una actuación judicial o administrativa, sino unas “garantías mínimas” que aseguren la racionalidad de la decisión del operador.⁴

Por su parte, la Sentencia T-256 de 2025 ilustró así el contenido de dichas garantías:

(...) los intermediarios que administran plataformas y que hacen procesos de moderación de contenidos deben garantizar (i) que haya consistencia y sensibilidad contextual en la aplicación de las reglas comunitarias, tanto de los equipos humanos como de IA; (ii) que no haya una aplicación discriminatoria o contraria al derecho a la igualdad de las reglas comunitarias; (iii) que las normas de la casa se apliquen maximizando el derecho a la libertad de expresión cuando se trate de contenido potencialmente objetable pero no prohibido; (iv) que haya transparencia sobre las reglas comunitarias infringidas, los procesos de reclamación e impugnación de las decisiones, así como una comunicación formal, sencilla y accesible que redunde en una respuesta de fondo sobre las reclamaciones elevadas a los operadores de las redes sociales; y (v) las sanciones debe[n] ser advertidas de antemano a los usuarios, con detalle de las consecuencias que su aplicación puede acarrear (...)

Esta enunciación no debe entenderse como una lista taxativa del contenido del derecho al debido proceso en espacios digitales, sino como una aproximación a los mínimos que debe cumplir un operador cuando se atribuye la facultad de examinar y filtrar el contenido que circula en la red. En todo caso, el estudio debe tener en cuenta que la forma en que se realiza la moderación de contenidos está en evolución constante, y que el alcance de cada decisión puede variar en función de las circunstancias de cada caso.

- Derecho de acceso a la administración de justicia

Este derecho implica que las personas puedan presentar sus reclamos ante los jueces de forma efectiva, sin obstáculos materiales o jurídicos injustificados y sin discriminación. A su vez, el Estado tiene el deber de adoptar medidas positivas que faciliten el acceso a la justicia, que el proceso judicial resuelva oportunamente los problemas que le son planteados, y que la sentencia que se adopte se cumpla de forma eficaz, en lo que se conoce como el derecho a la tutela judicial efectiva.

Los conflictos que involucran a las compañías multinacionales que operan las plataformas de redes sociales implican desafíos para el acceso a la administración de justicia, máxime cuando en la era digital el internet es un fenómeno global que pone a prueba las reglas tradicionales sobre jurisdicción y competencia de los tribunales nacionales, y que exige adaptar el principio de territorialidad al ciberespacio.

A su vez, pueden existir retos jurisdiccionales cuando, en los contratos que definen las compañías y suscriben los usuarios, se les asigna el conocimiento

⁴ Sentencia T-453 de 2024

de las controversias a tribunales por fuera del país donde los consumidores residen o usan la aplicación.

Adicionalmente, la Corte ha identificado obstáculos relacionados con la notificación de las providencias judiciales a personas domiciliadas por fuera de Colombia, lo cual es especialmente sensible en el proceso de tutela, que debe ser preferente y sumario (artículo 86, C.P.). En efecto, el artículo 16 del Decreto Ley 2591 de 1991 exige al juez de tutela notificar las providencias por el medio que considere más expedito y eficaz.

- Derecho de petición

Esta garantía constitucional se encuentra consagrada en el artículo 23 de la C.P, precepto que indica que toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución, y desarrollada en los artículos 13 y 14 numeral 1.º de la Ley 1755 de 2015.

En relación con el amparo del precitado derecho fundamental, la Corte Constitucional ha establecido su alcance señalando que aquel comprende no solo la prerrogativa de obtener una pronta resolución a la solicitud, sino que también implica la obligación en cabeza de la autoridad de dar respuesta ajustada a lo deprecado por el peticionario, e igualmente que la respuesta a la petición elevada sea efectivamente puesta en su conocimiento.

Es importante mencionar que, de conformidad con las reglas básicas que orientan el derecho fundamental de petición y los criterios que deben tener en cuenta los operadores jurídicos al aplicar esta garantía constitucional, la respuesta al derecho de petición debe ser de fondo, clara, precisa y congruente y, además, debe ser puesta en conocimiento del peticionario.

De acuerdo con el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, modificado por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015 se reglamentó el derecho de petición, definiéndose además los términos para emitir respuesta cuando se trate de peticiones especiales:

Artículo 14. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.

2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

Parágrafo. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

- *Caso en concreto*

El accionante, controvierte la decisión atribuida a Meta Platforms, Inc. y WhatsApp LLC de inhabilitar sus cuentas personales de WhatsApp, Facebook e Instagram, bajo la consideración de que habría infringido las condiciones y políticas de uso de la plataforma. En ese contexto, sus reparos se concretan en tres aspectos: (i) la presunta aplicación indebida de las políticas de la plataforma que condujo al cierre de la cuenta; (ii) la afectación del derecho fundamental al debido proceso; y (iii) la falta de información suficiente sobre las razones que motivaron la suspensión y de mecanismos efectivos para controvertirla.

En relación con el primer aspecto, dentro del expediente no obra elementos de juicio que permita establecer cuál fue la conducta concreta que habría dado lugar a la inhabilitación de la cuenta. Si bien Meta Platforms, Inc. hizo referencia a la eventual infracción de las condiciones y políticas de uso de WhatsApp, dicha afirmación no estuvo acompañada de información específica que permitiera identificar la regla presuntamente vulnerada, la conducta atribuida al titular de la cuenta o los elementos que sustentaron la decisión adoptada. Por su parte, WhatsApp LLC no presentó contestación dentro del presente trámite, pese a las actuaciones desplegadas por el despacho para garantizar su notificación y el ejercicio de su derecho de defensa.

De esta manera, la sola invocación general de las condiciones del servicio y de las políticas de WhatsApp y Facebook no permite establecer, con los elementos actualmente incorporados al expediente, las razones concretas que determinaron la medida. Esta circunstancia adquiere relevancia al examinar los demás reparos formulados, relacionados con el debido proceso y con la posibilidad real de conocer y controvertir la decisión.

En efecto, la información suministrada al titular de la cuenta al momento de intentar acceder a ella se limitó a indicar que esta había sido desactivada o que se había producido una infracción de las políticas de la plataforma, sin precisar cuál disposición había sido desconocida ni cuál conducta había motivado la medida. Las capturas de pantalla aportadas con la acción de tutela, visibles en el PDF 02, folios 7, 9, 11, 12, 20 de los anexos, dan cuenta de dichos mensajes y su autenticidad no fue controvertida por las sociedades accionadas.

A lo anterior se suma que el accionante manifestó haber acudido en varias oportunidades a los canales de atención dispuestos por la plataforma para solicitar la revisión de las medidas adoptadas. Sin embargo, las respuestas recibidas se limitaron a invocar de manera general las condiciones y políticas de WhatsApp y Facebook, sin precisar la conducta que habría motivado la inhabilitación de sus cuentas. En particular, aunque WhatsApp aludió a un presunto incumplimiento relacionado con el requisito de edad, el correo electrónico remitido por Facebook no identificó esa circunstancia ni expuso una razón específica para justificar la restricción, sino que se limitó a mencionar las condiciones generales del servicio. Finalmente, se le informó que no era posible solicitar una nueva revisión y que la suspensión tenía carácter definitivo.

Sobre este último aspecto, resulta pertinente traer a colación la sentencia T-176 de 2026, en la cual la Corte Constitucional examinó una situación relacionada con la inhabilitación de una cuenta de WhatsApp y Facebook y destacó la relevancia de que el titular conozca las razones concretas que sustentan la medida y cuente con una posibilidad efectiva de controvertirla. En dicha oportunidad, la Corte encontró que la información sobre los motivos específicos de la sanción solo fue proporcionada con ocasión de la acción de tutela, circunstancia que incidió en el análisis de la vulneración de los derechos fundamentales al debido

proceso y al acceso a la administración de justicia. Las consideraciones expuestas en ese precedente resultan especialmente relevantes en el asunto bajo examen, pues también se discute una decisión de inhabilitación respecto de la cual el titular de la cuenta afirma no haber recibido información concreta sobre las razones que la motivaron ni haber contado con mecanismos efectivos para cuestionarla.

En el presente asunto, las circunstancias descritas permiten concluir que las garantías mínimas del debido proceso no fueron observadas en la decisión de inhabilitar la cuenta de la parte accionante. En efecto, en la moderación de contenidos y en la adopción de medidas que afectan el acceso a plataformas digitales, este derecho exige, por lo menos, transparencia acerca de las reglas presuntamente infringidas, información sobre los mecanismos de impugnación disponibles y respuestas materiales de fondo frente a las reclamaciones formuladas por los usuarios. En este caso, aunque las normas que regulan el uso de la plataforma contemplan las conductas prohibidas y las posibles consecuencias derivadas de su incumplimiento, la parte accionante no recibió información concreta sobre las razones que motivaron la inhabilitación de su cuenta ni contó con una oportunidad efectiva para controvertir dicha decisión.

La circunstancia de que las accionadas hubiesen emitido respuestas frente a las solicitudes formuladas por la parte actora no excluye la posible vulneración del derecho fundamental de petición. En efecto, esta garantía constitucional no se satisface con la existencia de una respuesta meramente formal, sino que exige una contestación clara, precisa, congruente y materialmente referida a lo solicitado. En el presente asunto, las respuestas suministradas se limitaron a efectuar referencias generales a las condiciones y políticas de la plataforma, sin informar de manera concreta las razones que motivaron la inhabilitación de la cuenta. Por ello, la conducta analizada comprometió simultáneamente el derecho de petición y las garantías mínimas del debido proceso, al impedir que el accionante conociera adecuadamente los fundamentos de la decisión y ejerciera una contradicción efectiva frente a ella.

Ante la insuficiencia de las respuestas suministradas por las accionadas para conocer las razones concretas de la medida y controvertirla efectivamente, la parte accionante acudió a la acción de tutela, la cual, según la Constitución, constituye un mecanismo preferente y sumario para la protección de los derechos fundamentales.

Sin embargo, incluso al interior de este proceso existieron obstáculos relevantes para estudiar de fondo los reclamos del accionante. Dichos obstáculos se derivaron de las dificultades existentes para notificar a Meta Platforms, Inc. y a WhatsApp LLC de las providencias que se dictan en los procesos de tutela originados en Colombia.

A modo ilustrativo, basta considerar las dificultades que se han presentado en el presente trámite para lograr la notificación de WhatsApp LLC, así como las distintas actuaciones que debió desplegar el despacho con el propósito de garantizar que dicha sociedad conociera la existencia de la acción constitucional y pudiera ejercer sus derechos de defensa y contradicción. Esta circunstancia evidencia las barreras existentes para acceder a un canal efectivo de comunicación con la plataforma, situación que adquiere especial relevancia frente a la controversia planteada.

En ese contexto, las dificultades advertidas durante el trámite constitucional no constituyen por sí solas una vulneración del derecho de acceso a la administración de justicia. No obstante, si ponen de presente la existencia de barreras significativas para que los usuarios de la plataforma puedan identificar canales efectivos de comunicación, obtener información concreta sobre las

decisiones que afectan sus cuentas y controvertirlas oportunamente. Tales circunstancias adquieren relevancia constitucional cuando, como ocurre en este caso, la inhabilitación de una cuenta viene acompañada de respuestas genéricas y de la ausencia de mecanismos efectivos de revisión.

Por ende, se configuró la vulneración del derecho fundamental de acceso a la administración de justicia, en la medida en que la parte actora enfrentó obstáculos relevantes para obtener una revisión efectiva de la decisión de inhabilitación, conocer las razones concretas que la sustentaban y acceder a mecanismos reales de contradicción frente a ella. Tales circunstancias, valoradas conjuntamente con la ausencia de información específica sobre los motivos de la medida, permiten concluir que no se garantizaron condiciones mínimas para el ejercicio efectivo de defensa frente a la decisión adoptada por la plataforma.

Ahora bien, cabe precisar que los derechos fundamentales al debido proceso y al acceso a la administración de justicia no comportan el derecho a obtener una decisión favorable a las pretensiones del interesado, sino la garantía de recibir información suficiente sobre las razones que sustentan la decisión adoptada y de contar con mecanismos efectivos para controvertirla. En consecuencia, la protección constitucional no implica ordenar la reactivación automática de la cuenta empresarial del accionante, pues corresponde a las sociedades accionadas evaluar las circunstancias particulares que dieron lugar a su inhabilitación y adoptar la determinación que corresponda, con observancia de las garantías mínimas del debido proceso expuestas en esta providencia.

En ese sentido, se ordenará a Meta Platforms, Inc. y WhatsApp LLC que, dentro de los dos (2) días hábiles siguientes a la notificación de esta providencia, examinen de manera individual los argumentos y solicitudes presentados por la parte actora y emitan una respuesta clara, precisa, congruente y de fondo en la que informen las razones concretas que sustentaron la inhabilitación de las cuentas de WhatsApp, Facebook e Instagram. Asimismo, deberán indicar si, a la luz de dichas razones y de conformidad con sus políticas y condiciones de servicio, procede mantener o levantar la medida adoptada.

De igual manera, dentro del mismo término, deberán informar al accionante el mecanismo dispuesto para controvertir la decisión que se adopte y garantizarle 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.

Es pertinente señalar que, aunque el accionante solicita el amparo de los derechos fundamentales a la igualdad, al habeas data, a la libertad de expresión, al libre desarrollo de la personalidad y al trabajo, el despacho no abordará su estudio, toda vez que en el escrito de tutela no se exponen fundamentos fácticos ni jurídicos concretos que permitan establecer su presunta vulneración. Tampoco se acreditan circunstancias que evidencien la existencia de un perjuicio irremediable que justifique un pronunciamiento al respecto.

Finalmente, el despacho considera necesario disponer medidas complementarias de publicidad respecto de la presente providencia. En efecto, tal como se expuso a lo largo del trámite, la comunicación de la existencia de esta acción constitucional a WhatsApp LLC requirió la adopción de mecanismos extraordinarios de divulgación, entre ellos la publicación de avisos en el micrositio institucional del despacho y la colaboración de la Superintendencia de Industria y Comercio, el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y la Comisión de Regulación de Comunicaciones. En esas condiciones, y con el propósito de maximizar las posibilidades de conocimiento efectivo de esta decisión

por parte de la mencionada sociedad, resulta procedente disponer la utilización de los mismos canales de divulgación empleados para la difusión del auto admisorio, incorporando al expediente las constancias correspondientes.

En mérito de lo expuesto, el Juzgado Quinto Laboral Municipal de Cali, administrando justicia en nombre del pueblo y por mandato de la Constitución Política,

Resuelve

Primero: Amparar los derechos fundamentales al debido proceso, petición y al acceso a la administración de justicia del señor Jhonier Andrés Torres Urrea, por los motivos expuestos en la presente providencia.

Segundo: Ordenar a Meta Platforms, Inc. y Whatsapp Llc, 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 las cuentas de whatsapp, Facebook e Instagram del señor Jhonier Andrés Torres Urrea, y determinen, de conformidad con sus políticas y condiciones de servicio, si hay lugar a mantener o levantar la medida adoptada.

Tercero: Ordenar a Meta Platforms, Inc. y Whatsapp Llc que, dentro del mismo término señalado en el numeral anterior, 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: Notificar esta decisión a las partes por el medio más expedito y advertir que, en lo posible, todos los trámites deben hacerse de manera virtual.

Quinto: Realizar la publicación de esta providencia en el micrositio institucional del despacho dentro del día hábil siguiente a la notificación de esta providencia. De igual manera, comuníquese esta sentencia a la Superintendencia de Industria y Comercio, al Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y a la Comisión de Regulación de 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: Remitir el expediente a la Honorable Corte Constitucional para su eventual revisión, en caso de no ser impugnado. La presente decisión es susceptible de impugnación y deberá hacerse en el término de Ley por medio electrónico al correo institucional del despacho j05pcccali@cendoj.ramajudicial.gov.co.

Cópiese, notifíquese y cúmplase

El juez,

VÍCTOR HUGO GIRALDO GÓMEZ

Firmado Por:
Victor Hugo Giraldo Gómez
Juez
Juzgado Municipal
Laboral 005
Cali - Valle Del Cauca

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: **b6e812a9325461c5fb9a59743ed23658740ca4d19e9b289c091f9cc9dfe39a52**

Documento generado en 14/10/2026 04:20:36 PM

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