

Corte Constitucional de Colombia | Esperanza Gómez Silva
Informe de cumplimiento

Meta Platforms, Inc. (“**Meta**”) presenta este informe de cumplimiento de conformidad con el punto décimo de la Sentencia T-256 de 12 de junio de 2025, proferida por la Sala Primera de Revisión de la Corte Constitucional de Colombia y aclarada de oficio mediante el Auto 1569 de 3 de octubre de 2025 (la “**Sentencia**”).

Para garantizar la claridad y la transparencia, este informe de cumplimiento reproduce textualmente cada punto resolutivo de la Sentencia y, a continuación, describe las medidas específicas y de buena fe que Meta ha adoptado para cumplir con cada directriz.

1) ORDENAR a Meta Platforms, Inc. abstenerse de imponer restricciones arbitrarias a los derechos tutelados en la presente sentencia en perjuicio de la accionante, respecto de la cuenta que tiene actualmente. En tal sentido, en lo sucesivo, deberá aplicar de forma transparente, sensible al contexto y consistente sus reglas de la casa, sin incurrir en violaciones de derechos fundamentales.

Meta informa por el presente que ha cumplido la orden de no imponer restricciones arbitrarias a la cuenta de la demandante @yoesperanzagomez. Meta ha seguido aplicando sus Normas Comunitarias de manera transparente, coherente y sensible al contexto, de conformidad con sus políticas establecidas. Las Normas Comunitarias de Meta definen lo que está y no está permitido en Facebook e Instagram. Las Normas Comunitarias se aplican por igual a todas las personas, en todas partes y a todo tipo de contenido.

2) ORDENAR a Meta Platforms, Inc. la publicación de las conclusiones de esta sentencia en su Centro de Transparencia, dentro del término de quince (15) días desde la notificación de esta sentencia.

Las conclusiones de la Sentencia se publicaron en el Centro de Transparencia de Meta, disponible en el siguiente enlace:

<https://transparency.meta.com/policias/other-policias/colombian-constitutional-court/>.

3) ORDENAR a Meta Platforms, Inc. establecer un canal de comunicación electrónica accesible y visible que permita la notificación de procesos judiciales (*refiriéndose únicamente a los procedimientos de tutela, tal y como se aclara en el auto de 3 de octubre de 2025*) en su contra que se originen en Colombia, dentro del término de quince (15) días desde la notificación de esta sentencia.

Meta ha implementado un canal de comunicación electrónico dedicado exclusivamente a la recepción de notificaciones de tutela, el cual está plenamente operativo y cumple con los requisitos de accesibilidad y visibilidad establecidos en la Sentencia, lo cual puede verificarse accediendo a: <https://officialrequests.meta.com/tutelascolombia/login/>.

El canal habilitado cumple con los más altos estándares técnicos y operativos necesarios para su correcto funcionamiento. De hecho, el canal habilitado garantiza la transparencia, la privacidad y la seguridad de las comunicaciones, lo que permite la recepción oportuna de diversos tipos de solicitudes, notificaciones y documentos relacionados con los procedimientos de tutela. Su implementación ha requerido la coordinación entre múltiples equipos internos, la actualización de los protocolos de seguridad, la adaptación de los sistemas existentes y la formación del personal responsable de su gestión, todo ello con el objetivo de garantizar que el sistema funcione de manera segura, exhaustiva y eficaz.

Sin perjuicio de lo anterior, Meta señala respetuosamente que la implementación del canal de comunicación electrónica con el fin de cumplir con la orden contenida en el ordinal quinto de la Sentencia, tal y como se aclara en el Auto 1569, no constituye en modo alguno ni puede interpretarse como una renuncia, expresa o implícita, a los derechos, defensas, prerrogativas y recursos de que dispone Meta en virtud del derecho internacional aplicable y de la legislación de los Estados Unidos de América, los cuales se reservan expresamente en su totalidad.

4) ORDENAR a Meta Platforms, Inc. que, dentro del término de tres (3) meses desde la notificación de esta sentencia, revise y ajuste las Condiciones de Uso de Instagram y su Política de Privacidad, de modo que los usuarios ubicados en Colombia o cuyos contenidos tienen efectos relevantes en este país, y cuyas cuentas son eliminadas por infracciones a las Condiciones de Uso o las Normas Comunitarias, conozcan con claridad las razones de la medida, el tiempo durante el cual se preservará su información, los fines de dicha conservación y los mecanismos dispuestos por la plataforma para controvertir esa decisión.

La presente orden contempla explicaciones vinculadas a medidas de cumplimiento específicas, incluyendo los motivos de la eliminación de una cuenta, la duración y el propósito de cualquier preservación de datos, y los mecanismos disponibles para impugnar una decisión en particular. Como cuestión preliminar, Meta señala que las Condiciones de Uso de Instagram y la Política de Privacidad se aplican de manera uniforme a todos los usuarios y no están diseñadas para funcionar como notificaciones de cumplimiento específicas para cada caso.

Los resultados de las medidas de cumplimiento dependen necesariamente de los hechos y circunstancias de una infracción concreta, los cuales no pueden ser predeterminados ni descritos de manera significativa en abstracto. Por ejemplo, la justificación para la eliminación de una cuenta, la restricción de una cuenta, las obligaciones aplicables de retención de datos y los mecanismos de revisión disponibles pueden diferir significativamente en función de la naturaleza, gravedad y frecuencia de la infracción.

Con ese entendimiento, y de manera coherente con el propósito de la orden, Meta ha procurado que los usuarios estén claramente informados a través de sus notificaciones de cumplimiento, materiales del Servicio de Ayuda y las divulgaciones de transparencia relacionadas. En particular, Meta ha publicado un artículo adicional dedicado exclusivamente a los usuarios residentes en Colombia en el que se explica que las cuentas de Instagram pueden ser deshabilitadas por violaciones a las Normas Comunitarias, los mecanismos para controvertir la decisión y la política de preservación de datos.¹ La Corte Constitucional puede acceder a dicho artículo a través del siguiente enlace: <https://help.instagram.com/1432644341922207>. De este modo, los usuarios tienen a su disposición los siguientes documentos y recursos legales para garantizar la plena transparencia y la información al usuario:

(i) **los motivos de la medida:** Meta proporciona a los usuarios información sobre [la eliminación del contenido infractor](#), [la aplicación de faltas](#), [la restricción de cuentas](#) y [la inhabilitación de cuentas](#). Si un contenido incumple las Normas Comunitarias, Meta lo eliminará. Cuando se inhabilita una cuenta de Instagram, el usuario verá un mensaje indicando que la cuenta está desactivada al intentar iniciar sesión.² Meta también explicará cómo un usuario puede presentar una apelación contra la inhabilitación.

¹ <https://help.instagram.com/1432644341922207>

² <https://transparency.meta.com/enforcement/taking-action/disabling-accounts/>

A efectos de exhaustividad, cabe señalar que, además de las notificaciones sobre la inhabilitación de una cuenta, Meta también notifica las medidas tomadas respecto a contenidos específicos, para que los usuarios puedan comprender por qué Meta ha eliminado el contenido y cómo evitar publicar contenido que incumpla las normas en el futuro. Por lo general, este aviso aparece en el *feed* de Instagram. Los usuarios también pueden encontrarlo en las Solicitudes de Ayuda de Instagram. Meta hará todo lo posible por indicar qué parte de las políticas no han cumplido los usuarios y ofrecerá una breve descripción de por qué Meta no permite el contenido, de modo que los usuarios puedan evitar que se elimine otro contenido en el futuro. Meta también pone a disposición un módulo interactivo en línea que muestra el proceso de eliminación de contenido y apelación.³

(ii) el plazo durante el cual se conservará la cuenta y los fines de dicha conservación: En cumplimiento de la orden, Meta publicó un artículo adicional en el Servicio de Ayuda dirigido a los usuarios residentes en Colombia que explica la política de conservación de datos de Meta en relación con el Servicio de Instagram.⁴ El artículo del Servicio de Ayuda explica que, si un usuario no recurre una suspensión en un plazo de 180 días o si el recurso no prospera, Meta inhabilitará la cuenta de forma permanente. Además, en consonancia con la [Política de Privacidad](#) actualizada de Meta, el artículo del Servicio de Ayuda explica que Meta conserva la información durante el tiempo que la necesite para ofrecer sus productos, cumplir con obligaciones legales y proteger sus intereses o los de los demás. Meta decide cuánto tiempo necesita conservar la información en función de cada caso particular. Entre las consideraciones se incluyen: (i) si Meta la necesita para operar o proporcionar sus Productos; (ii) la función para la que Meta la usa y cómo funciona dicha función; (iii) cuánto tiempo necesita Meta retener la información para cumplir con determinadas obligaciones legales, como una solicitud u obligación legal, incluidas las obligaciones de las empresas de Meta, o para cumplir con la legislación aplicable, una investigación gubernamental, una demanda, un reclamo, un litigio o un procedimiento reglamentario; y (iv) si Meta la necesita para otros fines legítimos, como prevenir daños; investigar posibles infracciones de sus condiciones o políticas; fomentar la seguridad, la integridad y la protección; o protegerse a sí misma, incluidos sus derechos, propiedades o productos.⁵

(iii) los mecanismos que ofrece la plataforma para impugnar dicha decisión: Si los usuarios consideran que Meta ha incurrido en un error, pueden informarlo en la aplicación.⁶ Los usuarios pueden solicitar a Meta que revise la decisión iniciando sesión en Instagram y siguiendo las instrucciones que aparecen en pantalla.⁷ Como se ha señalado anteriormente, el artículo adicional del Servicio de Ayuda dedicado a los usuarios residentes en Colombia explica los mecanismos para apelar una decisión de inhabilitar una cuenta del Servicio de Instagram debido a infracciones de las políticas.⁸

5) ORDENAR a Meta Platforms, Inc. que, dentro del término de tres (3) meses desde la notificación de esta sentencia, en sus Condiciones de Uso y Normas Comunitarias quede unificada en un único sitio, expresada con claridad y en idioma español la política sobre desnudos y actividad sexual y la política sobre servicios sexuales entre adultos.

³ <https://transparency.meta.com/enforcement/taking-action/taking-down-violating-content/>

⁴ <https://help.instagram.com/1432644341922207>

⁵ <https://www.facebook.com/privacy/policy/>

⁶ <https://transparency.meta.com/enforcement/taking-action/restricting-accounts/>

⁷ <https://help.instagram.com/366993040048856/>

⁸ <https://help.instagram.com/1432644341922207>

Las [Normas Comunitarias](#) actualizadas de Meta se han movido al Centro de Transparencia, donde se puede acceder a ellas desde un solo lugar y se ofrecen en varios idiomas, incluido el español. Este formato garantiza la accesibilidad a los usuarios, que pueden localizar fácilmente las políticas pertinentes y acceder al material en el idioma que elijan. Las Condiciones de Uso incluyen un enlace a las Normas Comunitarias.

Cada política específica está claramente etiquetada para ayudar a los usuarios a encontrar fácilmente la información que necesitan, lo que mejora la facilidad de uso. Cada política comienza con Bases de la Política que establecen los objetivos de la misma, seguida de líneas de política específicas que describen: el contenido que no está permitido, el contenido que requiere información adicional o contexto para su cumplimiento, el contenido que está permitido con una pantalla de advertencia o el contenido que está permitido pero que solo pueden ver los adultos mayores de 18 años.

Tanto la política de [desnudos y actividad sexual de adultos](#) como la relativa a [los servicios sexuales de adultos y el lenguaje sexual explícito](#), entre otras, son accesibles desde esta ubicación central y están disponibles en español.⁹ Meta colabora con expertos internacionales en tecnología, seguridad pública y derechos humanos para crear y actualizar sus políticas.¹⁰ Las políticas de Meta, incluidas la política sobre [desnudos y actividad sexual de adultos](#) y la política sobre [servicios sexuales de adultos y lenguaje sexual explícito](#), se han actualizado desde entonces para incluir mayor claridad y detalles sobre lo que está y no está permitido.

6) ORDENAR a Meta Platforms, Inc. remitir un informe con destino a la Corte Constitucional en el que indique el estado del cumplimiento de las medidas ordenadas por esta Corporación, seis (6) meses después de la notificación de esta sentencia. Dicho informe deberá ser publicado en español y en inglés en su Centro de Transparencia.

Este informe se presentó ante la Corte Constitucional el 6 de abril de 2026 y se ha publicado tanto en español como en inglés en el Centro de Transparencia.

Por último, Meta tomará en consideración los puntos adicionales no vinculantes que instan o invitan a la empresa a adoptar determinadas medidas.

⁹ <https://transparency.meta.com/policies/community-standards/>

¹⁰ <https://transparency.meta.com/>