



La Corte protegió los derechos al debido proceso y *habeas data* de un usuario de TikTok a quien le suspendieron su cuenta por información errada en su edad

La Corte previno a TIK TOK Pte. Ltd., como representante de la red social TIK TOK para que se abstenga de bloquear la cuenta en TikTok del accionante con el argumento de que es menor de trece años.

Cualquier decisión sobre bloqueo de su cuenta deberá fundarse en motivos diferentes y, desde luego, frente a ella deberá garantizarse el acceso a los canales dispuestos para hacer las correspondientes reclamaciones.

Bogotá D.C., 12 de noviembre de 2024

La Sala Quinta de Revisión estudió la acción de tutela de un ciudadano con pérdida de capacidad auditiva que tenía una cuenta en la red social *Tik Tok* con más de 10.000 seguidores y con más de 1.000 reproducciones de sus videos. Dicha cuenta fue bloqueada y suspendida por la red social porque el usuario tenía menos de 13 años. No obstante, para la fecha de los hechos contaba con 33 años.

Para la Corte, la discusión del caso dejó de lado la información suministrada en las publicaciones del usuario, por lo que abordó y trató de corregir el error, que bien pudo ser involuntario de la red social al momento de registrar el dato de la edad del accionante.

La Sala reprochó que, pese a que el accionante acreditó ser mayor de trece años en varias ocasiones por todas las vías de comunicación y petición con la red social, no sólo no resultó comprensible, sino que fue un indicador de una arbitrariedad de la red social, que culminó por afectar el derecho al debido proceso del ciudadano.

Lo anterior por cuanto resulta objetivo que, a pesar de que el actor le aclaró a la red por los canales dispuestos que contaba con la mayoría de edad, se persistió en su bloqueo, y con posterioridad el cierre de la cuenta y la pérdida del contenido.

Para la Sala se lesionó el derecho al debido proceso toda vez que, si se observa el trámite, la única explicación que se le dio al actor sobre las razones para bloquear su cuenta fue que “incumplía con la política de ser mayor de 13 años”. Sin embargo, esta razón no correspondía con la realidad, por lo que la decisión de la accionada no tenía sustento.

En consecuencia, la Corte previno a TIK TOK Pte. Ltd., como representante de la red social TIK TOK para que se abstuviera de bloquear la cuenta del accionante con el argumento de que es menor de trece años. Cualquier decisión sobre bloqueo de su cuenta se deberá fundar en motivos diferentes y, desde luego, frente a ella se deberá garantizar el acceso a los canales dispuestos para hacer las correspondientes reclamaciones.

La magistrada Paola Andrea Meneses Mosquera aclaró su voto en la presente decisión.

Sentencia T-453 de 2024
M.P. Jorge Enrique Ibáñez Najjar