 Defensoría del Consumidor	TRIBUNAL SANCIONADOR	Fecha: 20/02/2024 Hora: 12:05 p. m. Lugar: San Salvador	Referencia: 111-2021
RESOLUCIÓN FINAL			
I. INTERVINIENTES			
Consumidor Denunciante:			
Proveedora denunciada:	BANCO DE AMÉRICA CENTRAL, S.A.		
II. HECHOS DENUNCIADOS Y ANTECEDENTES			
<p>En fecha 24/11/2020 el señor _____, expuso en su denuncia que la denunciada: "(...) no le ha brindado respuesta de su reclamo escrito, presentado con fecha 05-10-2020; por no estar de acuerdo con los cobros indebidos, según lo siguiente: que debido a la pandemia, los bancos estuvieron cerrados y además no le cumplieron con el envío de los estados de cuenta en el periodo de abril hasta septiembre de 2020, reclamó por teléfono y como resultado recibió por correo dicho documento, del mes de septiembre/2020, con un saldo de contado de \$3,002.71, con límite de pago 28-09-2020; en donde se verificó que la cuota de extra financiamiento, clasificado con el No. _____ la están aplicando del saldo original de la tarjeta, sin su autorización lo cual ha realizado durante todo el periodo mencionado; por lo que, solicitaba le cobraran con base al estado de cuenta del mes de abril de 2020; ya que en este, se separan los cobros de la tarjeta de crédito y del Extra financiamiento que posee. Informa que con fecha 28-09-2020, se puso al día con las cuotas del Extra financiamiento; haciendo un depósito de \$800.00. Por lo que, solicita que la DC investigue y le cobren lo correcto y separando las cuotas mencionadas; tanto Tarjeta referida, como del Extra financiamiento y le expliquen sobre la amortización del pago detallado" (sic).</p> <p>Según el consumidor, los hechos señalados podrían ser constitutivos de la infracción establecida en el artículo 44 letra e) de la Ley de Protección al Consumidor –en adelante LPC–: "Son infracciones muy graves, las acciones u omisiones siguientes: e) (...) realizar prácticas abusivas en perjuicio de los consumidores", en relación a la práctica abusiva definida en el artículo 18 letra c) de la misma ley: "Queda prohibido a todo proveedor: c) Efectuar cobros indebidos, tales como cargos directos a cuenta de bienes o servicios que no hayan sido previamente autorizados o solicitados por el consumidor. En ningún caso el silencio podrá ser interpretado por el proveedor como señal de aceptación del cargo de parte del consumidor". Así también podrían configurar la infracción establecida en el artículo 43 letra e) que prescribe: "Son infracciones graves, las acciones u omisiones siguientes: e) No entregar los bienes o prestar los servicios en los términos contratados".</p>			

Posteriormente en fecha 15/12/2020 (f. 23), el denunciante ratificó su denuncia, en el Centro de Solución de Controversias —en adelante CSC—, en contra de la proveedora denunciada, a fin que la Defensoría del Consumidor iniciara las diligencias de conciliación, instancia en la cual no llegaron a ningún acuerdo las partes conforme a lo consignado en el acta de resultado de conciliación de folios 36.

En ese sentido, el CSC, conforme al artículo 143 literal c) de la Ley de Protección al Consumidor —en adelante LPC—, remitió el expediente a este Tribunal por falta de acuerdo entre las partes en audiencia conciliatoria, emitiéndose la resolución de inicio del presente procedimiento administrativo sancionador a las ocho horas con dieciséis minutos del día 17/07/2023 (fs. 39 y 40).

III. PRETENSIÓN PARTICULAR

El consumidor solicitó que, *“se investigue el caso, y por ende, requiere, que la Institución Financiera en referencia, le resuelva, cobrando lo correcto y separando las cuotas mencionadas; tanto de la Tarjeta referida, como del Extra financiamiento y le explique sobre la amortización de pago relacionado, de \$800.00, del Extra financiamiento, que cancelo, con fecha 28-08-2020 y porque no le aceptaron el pago que quiso realizar el 28-10-2020, ya mencionado. Y demás especificaciones relacionadas en la presente denuncia”* (sic).

IV. INFRACCIÓN ATRIBUIDA Y ELEMENTOS DE LA INFRACCIÓN.

Tal como consta en resolución de inicio —folios 39 y 40—, se le imputa a la proveedora denunciada la comisión de la infracción establecida en el artículo 40 letra a) de la Ley del Sistema de Tarjetas de Crédito —en adelante LSTC—.

El artículo 40 letra a) de la LSTC, tipifica como infracción grave *“Efectuar cobros indebidos, tales como cargos directos al tarjetahabiente a cuenta de bienes o servicios administrados o suministrados por el emisor o coemisor, cuando no hayan sido previamente autorizados o solicitados por el tarjetahabiente”*.

El carácter indebido del cobro que cita el artículo antes mencionado se fundamenta en el hecho que no sea obligatorio ni exigible, que sea ilícito, injusto o falta de equidad; es decir, que no se pueda acreditar la existencia de una obligación que lo origina, que emane de la ley o de la libre voluntad de las partes dentro del marco legal.

Es importante destacar que, para la configuración del cobro indebido como conducta constitutiva de infracción, no se exige, entre sus elementos tipo, que el cobro en mención se haya concretado en todo caso, en el sentido de que el consumidor hubiese pagado la suma cobrada indebidamente. La figura del cobro indebido se perfila cuando se realiza un cobro sin respaldo legal, esto es, cuando no

se acredita la existencia de una obligación entre las partes. Y es que, debe aclararse que el cobro indebido se define como la acción de exigir alguna cosa de la cual no había derecho a cobrar.

Ahora bien, para que exista el derecho de cobrar, se requiere de la preexistencia de una relación contractual, de la cual se deriven obligaciones para ambas partes, que podrán consistir en prestaciones de dar, hacer o no hacer.

En síntesis, el carácter indebido del cobro que cita el artículo 40 letra a) de la LSTC, se fundamenta en el hecho que el mismo no cuente con un respaldo legal ni contractual, o que se hagan cargos a la cuenta del tarjetahabiente por la adquisición de bienes o servicios que éste no haya solicitado o no haya efectuado, y menos autorizado cargarlos a su cuenta, e, inclusive, que se le exijan sumas en concepto de pago de obligaciones sin demostrar las causas que la generan.

V. CONTESTACIÓN DE LA PROVEEDORA DENUNCIADA

A. Se siguió el procedimiento consignado en los artículos 143 y siguientes de la LPC, respetando la garantía de audiencia y el derecho de defensa de la proveedora, quien compareció conforme a las actuaciones que se detallan a continuación:

En fecha el día 08/08/2023 se recibió escrito firmado por el licenciado

en su calidad de Apoderado General Judicial, de la proveedora BANCO DE AMÉRICA CENTRAL, S.A. (fs. 43 y 44), contestó en sentido negativo la audiencia conferida en la resolución de inicio, expuso argumentos de defensa, ofertó medios probatorios y solicitó la caducidad del procedimiento administrativo sancionador, porque a su juicio han transcurrido más de nueve meses contados desde la fecha de interposición de la denuncia.

Mediante resolución de fecha 20/09/2023 —folios 50 y 51— se resolvió declarando sin lugar la caducidad y se ordenó la apertura a prueba del procedimiento de mérito por el plazo de 8 días.

En ese orden, mediante el escrito presentado en fecha 27/09/2023 —folios 54-59—, el referido apoderado de la proveedora Banco de América Central, S.A., interpuso recurso respecto lo resuelto en cuanto alegatos de caducidad, argumentando que existe un daño irreparable al continuar con el procedimiento porque existe transgresión al derecho de defensa, alega una falsa motivación de la resolución impugnada. Respecto a lo expuesto por el apoderado de la proveedora, este Tribunal estima conveniente aclarar al licenciado :

B. El artículo 123 de la Ley de Procedimientos Administrativos —directamente aplicable en el presente procedimiento administrativo sancionador—, establece: “*Son recurribles en la vía administrativa los actos definitivos como los de trámite. Los actos de trámite podrán impugnarse de manera autónoma de los actos definitivos cuando pongan fin al procedimiento haciendo imposible su*

continuación, decidan anticipadamente el asunto de que se trate o cuando produzcan indefensión o un daño irreparable. La oposición al resto de actos de trámite deberá alegarse al impugnar la resolución que ponga fin al procedimiento”.

El apoderado de la denunciada, expuso que el extracto de la resolución citada por este Tribunal en el pronunciamiento que pretende impugnar, es previa a la entrada en vigencia de la Ley de Procedimientos Administrativos, y que por tanto resulta inaplicable su extrapolación al presente procedimiento, específicamente respecto del punto de a partir de cuándo se inicia el cómputo de la caducidad. Sobre este punto, es necesario aclarar al apoderado de la denunciada, que este Tribunal cita la sentencia de la Sala de lo Contencioso Administrativo en el proceso 166-2013, como fundamento jurisprudencial del máximo tribunal de Derecho Administrativo en la Corte Suprema de Justicia, respecto a la interpretación de cuándo se tiene por válido el pronunciamiento del acto de inicio del procedimiento administrativo sancionatorio, y es precisamente a partir de la efectiva notificación del mismo al presunto infractor y por consiguiente a partir de ese momento se empieza a calcular el plazo de caducidad en los procedimientos sancionatorios, ello en concordancia ya con la aplicación de la Ley de Procedimientos Administrativos que en su artículo 26 establece claramente que “*Los actos administrativos producirán sus efectos desde que se comuniquen a los interesados*”. Por tanto, este Tribunal debe reiterar lo ya resuelto en la resolución de fs. 50 y 51, y que la jurisprudencia citada sí resulta aplicable al presente caso respecto del cálculo de la caducidad en los procedimientos administrativos sancionatorios tramitados ante esta Sede.

Con relación a los argumentos señalados por el apoderado de la proveedora denunciada en cuanto a la caducidad del presente procedimiento administrativo sancionador, es importante advertir que los mismos fueron declarados sin lugar en la fase de apertura a prueba, según el análisis efectuado en dicha resolución, y no se ha comprobado que la resolución que pretende impugnar, cause daño irreparable alguno a la denunciada, por el contrario, en dicha resolución este órgano habilitó un plazo para garantizar su derecho de defensa, independientemente del resultado que la tramitación de este procedimiento pueda llegar a tener, por tanto es improcedente la interposición de dicho recurso, notando de la parte proveedora una conducta propiamente dilatoria del procedimiento.

Por tanto este Tribunal considera declarar *improcedente* el recurso interpuesto por la parte proveedora por carecer de fundamento, que permita la interposición del mismo.

C. En virtud que todos los demás argumentos esgrimidos por el apoderado de la proveedora, se encuentran estrechamente vinculados a la prueba documental que ha sido incorporada al presente

expediente administrativo, se analizarán conjuntamente con dicha prueba en los apartados posteriores de esta misma resolución.

VI. VALORACIÓN DE PRUEBA/HECHOS PROBADOS

A. De conformidad con los artículos 146 de la LPC y 106 inc. 3° de la Ley de Procedimientos Administrativos —en adelante LPA—, las pruebas oportunas, pertinentes y conducentes aportadas en el procedimiento, serán valoradas conforme a las reglas de la sana crítica; a excepción de la prueba documental, la cual se realizará conforme al valor tasado de la misma en el derecho común.

En ese sentido, la Sala de lo Constitucional en la resolución final pronunciada en el proceso acumulado con número de referencia 23-2003/41-2003/50-2003/17-2005/21-2005, de fecha 18/12/2009, en lo que concierne al valor tasado de las pruebas mencionó: ***“Cuando la ‘utilización’ de la máxima de experiencia viene predeterminada por la norma procesal, hablamos del sistema de valoración denominado prueba tasada o tarifa legal; es decir, en la prueba tasada o tarifa legal, lo que hace el legislador es proveer una de las máximas que deben integrarse al razonamiento probatorio del juez, como la premisa mayor del silogismo fundamental sobre cada medio de prueba (...) el legislador señala una lista de medios de prueba y a cada una le asigna un determinado y preciso valor probatorio -certeza objetiva-; es decir que, en este caso, amparado en la seguridad jurídica, el legislador determina previamente la máxima de experiencia, aunque con distinta fuerza dependiendo de la prueba de que se trate”*** (resaltados son propios).

Dicho esto, el art. 106 inc. 6° de la LPA dispone: ***“Los documentos formalizados por los funcionarios a los que se reconoce la condición de autoridad y en los que, observándose los requisitos legales correspondientes se recojan los hechos constatados por aquellos, harán prueba de estos salvo que se acredite lo contrario”***.

Además, el artículo 341 del Código Procesal Civil y Mercantil -en adelante CPCM- determina el valor probatorio de los instrumentos, así: ***“Los instrumentos públicos constituirán prueba fehaciente de los hechos, actos o estado de cosas que documenten; de la fecha y personas que intervienen en el mismo, así como del fedatario o funcionario que lo expide. Los instrumentos privados hacen prueba plena de su contenido y otorgantes, si no ha sido impugnada su autenticidad o ésta ha quedado demostrada. Si no quedó demostrada tras la impugnación, los instrumentos se valorarán conforme a las reglas de la sana crítica”*** (resaltados son propios).

Así las cosas, este Tribunal valorará la prueba de conformidad a los métodos aceptados en el ordenamiento jurídico, para posteriormente determinar si en el presente procedimiento se ha configurado la infracción consignada en el artículo 40 letra a) de la LSTC.

B. En el presente procedimiento sancionatorio, se incorporó prueba documental de las partes intervinientes, de las cuales serán valoradas únicamente las pertinentes, consistente en:

1. Fotocopias de estados de cuenta electrónicos emitidos por la proveedora Banco de América Central, S.A. a nombre del señor **MOISÉS HERNÁNDEZ RIVERA** de fechas de emisión 04/03/2020 hasta el 04/08/2020 fs. 4-10, 18-21.
2. Fotocopia confrontada de escrito presentado ante la proveedora, firmado por el consumidor **MOISÉS HERNÁNDEZ RIVERA**, por medio del cual interpuso reclamo en relación a los estados de cuenta de su tarjeta de crédito sobre la base del artículo 25 de la LSTC, en la cual expuso lo siguiente: *“que debido a la pandemia covid 19 y que los Bancos estuvieron cerrados por un tiempo , como también no fueron enviados los recibos, mensuales de las tarjetas, siendo una situación anómala y luego de esto ya en el mes de junio yo me comuniqué con ustedes exigiéndoles, que se me enviaran los recibos siendo hasta el mes de septiembre que me enviaron el primero; por tanto debido a esto yo a ustedes les pido -1 se me cobre las tarjetas con base al recibo del mes de abril 2020, 2- que se me separen las cuotas del extra financiamiento, del cobro total de la tarjeta, para yo ponerme al día con Ambos montos hasta el mes actual, 3- que todos los intereses generados debido a estos cargos hechos a las tarjetas, se me eliminen, como también las membrecías de las mismas”*.

VII. ANÁLISIS DE LA CONFIGURACIÓN DE LA INFRACCIÓN

A. En el caso particular, el consumidor denunciante reclama por los supuestos cargos no reconocidos realizado de forma directa en su tarjeta de crédito, según el detalle siguiente:

i) El señor **MOISÉS HERNÁNDEZ RIVERA** reclama que el Banco denunciado no le ha brindado respuesta de su reclamo escrito presentado con fecha 05-10-2020; por no estar de acuerdo con los cobros indebidos, según lo siguiente: que debido a la pandemia, los bancos estuvieron cerrados y además no le cumplieron con el envío de los estados de cuenta en el periodo de abril hasta septiembre de 2020, reclamó por teléfono y como resultado recibió por correo dicho documento, del mes de septiembre/2020, con un saldo de contado de \$3,002.71, con límite de pago 28-09-2020; en donde se verificó que la cuota de extra financiamiento, clasificado con el No. **2133237** la están aplicando del saldo original de la tarjeta, sin su autorización lo cual ha realizado durante todo el periodo mencionado; por lo que, solicitaba le cobraran con base al estado de cuenta del mes de abril de 2020; ya que en este, se separan los cobros de la tarjeta de crédito y del Extra financiamiento que posee.

Al respecto, es importante mencionar que:

En este tipo de contratos, intervienen el acreditante —banco o proveedora denunciada— y el acreditado —cliente o consumidor denunciante—; en donde, el primero de ellos se obliga a poner una suma de dinero a disposición del segundo, o a contraer por este último una obligación, para que el mismo haga uso del crédito concedido en la forma convenida, obligándose a su vez el acreditado a restituir al acreditante las sumas de que disponga, o el importe de la obligación que contrajo, y a pagarle los intereses, gastos y comisiones que se hubieren estipulado.

No obstante, las aperturas de crédito están reguladas en el Código de Comercio, la Ley de Bancos —en adelante L.B.— vigente desde el 08/10/1999, incorporó en el artículo 51 letra p), la emisión de tarjetas de crédito, como una de las operaciones que los bancos están facultados a realizar.

Que, con la entrada en vigencia de la LSTC, a partir del 31/12/2009, se establece en su artículo 1: *“el marco jurídico del sistema de tarjetas de crédito”, que incluye “contratos individuales, cuya función principal consiste en servicios de administración de cuentas, de tarjetahabientes y comercios o instituciones afiliadas al sistema, a partir de un contrato de apertura de crédito”; y “consecuentemente regula las relaciones que se originan entre todos los participantes del sistema”.* Por ello, de acuerdo con los servicios reclamados por los denunciantes y al respectivo contrato, corresponde aplicar la LSTC como ley especial en la materia.

Los artículos 25 y 26 de la LSTC establecen la obligación de los tarjetahabientes de cuestionar por escrito los estados de cuenta, dentro de un plazo no mayor de noventa días posteriores a la fecha de corte, detallando claramente el error atribuido y aportando cualquier dato que sirva para esclarecerlo, lo anterior guarda relación con lo establecido en el inciso primero del artículo 23 —Recepción de reclamos— de las Normas Técnicas para el Sistema de Tarjetas de Crédito, en adelante NCM-01.

El banco, por su parte, está obligado entre otros aspectos, a otorgar el comprobante de recepción con el número de reclamo asignado; y, a resolver según corresponda, en caso de operaciones nacionales, dentro de los treinta días siguientes a la interposición del reclamo, y dentro de los veinte días siguientes, en caso de operaciones internacionales; aportando copia de los comprobantes o fundamentos que avalen la situación.

B. Establecido lo anterior, en el presente caso la infracción denunciada por el consumidor [redacted], es la descrita en el artículo 40 letra a) de la LSTC, por *“Efectuar cobros indebidos, tales como cargos directos al tarjetahabiente a cuenta de bienes o servicios administrados o suministrados por el emisor o coemisor, cuando no hayan sido previamente autorizados o solicitados por el tarjetahabiente.”*, por lo que, al realizar el ejercicio de adecuación de los hechos denunciados a

los alcances del referido ilícito administrativo frente a los elementos probatorios que constan agregados al expediente, existe la certeza que:

1. **Titularidad del crédito rotativo:** este Tribunal advierte según consta fotocopias de estados de cuenta emitidos por la proveedora Banco de América Central, S.A. a nombre del señor [REDACTED] de fechas de emisión 04/03/2020 hasta el 04/08/2020 fs. 4-10, 18-21, la existencia de una relación contractual con la proveedora, en virtud del crédito rotativo que le había sido otorgado, conforme a los límites y tasas de interés contenidas en la referida documentación.
2. **Existencia de extrafinanciamiento:** de la misma documentación precitada, se ha acreditado el extrafinanciamiento que el consumidor tenía vinculado al crédito rotativo, y de cuánto era la cuota mensual que debía pagar por el mismo, según se detalla en la parte superior derecha del estado de cuenta: “cuota extrafinanciamiento +\$ 162.17”, la cual no se observa que haya variado en los meses que aparentemente reclama un cargo adicional.
3. **Aumento en el pago mínimo de la tarjeta de crédito:** se advierte del análisis de los documentos en cuestión, que sí existe un incremento en el pago mínimo de la tarjeta de crédito, en virtud de los montos de diferimiento por Covid-19 que le fueron aplicados por el Banco, y que al finalizar las restricciones por la pandemia, se vieron reflejados en el estado de cuenta, que sumado a la cuota fija del extrafinanciamiento, podría resultar en un aumento considerable para el denunciante.

C. No obstante lo anterior, en el presente procedimiento sancionatorio, de la documentación agregada al presente expediente, no constan elementos suficientes que permitan determinar con plena certeza la existencia de algún recargo no debido en dicha tarjeta de crédito, ya que además, el consumidor no individualiza los montos no reconocidos o que pretende impugnar, y que del dicho de su denuncia, es posible interpretar su inconformidad con el incremento en los estados de cuenta de la tarjeta de crédito, posterior a las medidas de confinamiento por la pandemia de Covid-19. Sin embargo, este Tribunal ha realizado un análisis de los estados de cuenta que incorporó para demostrar su inconformidad, y en los mismos no se advierten cargos que se puedan considerar no autorizados por el tarjetahabiente, puesto que las cuotas de pago diferido por la pandemia, se aplicaron por mandato de decreto legislativo, por lo que no era potestativo para los consumidores decidir si les aplicaba o no en aquellos casos que las cuentas no reflejaban pagos efectuados por ellos.

En esta línea argumentativa, la Sala de lo Contencioso Administrativo de la Corte Suprema de Justicia —en adelante SCA—, mediante resolución de las once horas con treinta y cinco minutos del

06/12/2019, en el procedimiento bajo referencia 558-2013, manifestó *que la imputación de una infracción no puede fundamentarse en suposiciones o sospechas, sino que debe inferirse más allá de la duda razonable mediante prueba suficiente (ya sea indiciaria o directa) que conlleve a una convicción plena de la conducta reprochable imputada, ya que, para imponer una sanción, no basta que los hechos constitutivos de infracción sean probables, sino que deben estar suficientemente acreditados para ser veraces.*

En conclusión, de la conjunción de los elementos probatorios que constan agregados en el presente procedimiento, no es posible determinar que la proveedora Banco de América Centra, S.A. haya incurrido en la comisión de la infracción que se le imputa y resulta procedente *absolver* a la denunciada en relación a la supuesta comisión de la infracción contenida en el artículo 40 letra a) de la LSTC, en relación al artículo 12 de la citada ley, respecto de los hechos denunciados por el señor

VIII. DECISIÓN

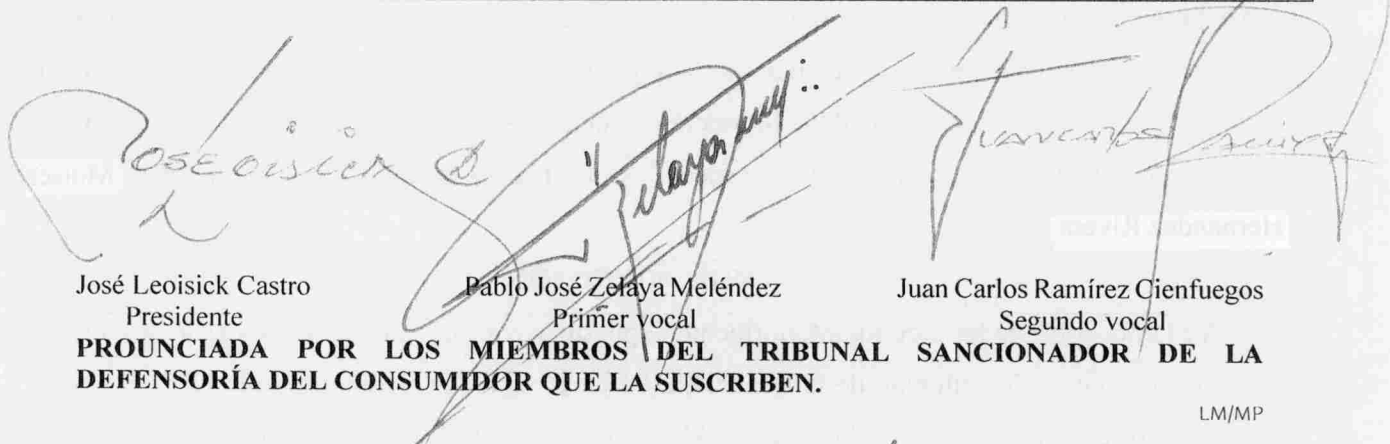
Por tanto, sobre la base de lo anteriormente expuesto y con fundamento en los artículos 11, 14, 101 inciso 2° de la Constitución de la República; 83 letra b), 144 y siguientes de la LPC; 36 inciso segundo, 40 letra a), 44 y 47 de la LSTC; 143 letras a) y c), 139 y 154 de la LPA, este Tribunal

RESUELVE:

- a) *Téngase por recibido* el escrito presentado por el licenciado [redacted] de fecha 27/09/2023 de folios 54-59.
- b) *Declárese improcedente el recurso de reconsideración* interpuesto por el licenciado [redacted] según lo considerado en la letra B. del romano V. de la presente resolución.
- c) *Desestímese* la presunta configuración de la infracción prevista en el artículo 40 letra a) de la LSTC, que tipifica como infracción grave “*Efectuar cobros indebidos, tales como cargos directos al tarjetahabiente a cuenta de bienes o servicios administrados o suministrados por el emisor o coemisor, cuando no hayan sido previamente autorizados o solicitados por el tarjetahabiente*”, por los motivos expuestos en el romano VII de la presente resolución.
- d) *Absuélvase* a la proveedora BANCO DE AMERICA CENTRAL, S.A., de la supuesta comisión de la infracción consignada en el artículo 40 letra a) de la LSTC, en relación al artículo 12 de la citada ley, respecto de los hechos denunciados por el señor [redacted], conforme al análisis expuesto en el romano VII de la presente resolución.

e) *Hágase del conocimiento de los intervinientes* que, en cumplimiento al artículo 104 de la LPA y de conformidad a los artículos 132 y 133 de la misma ley, la presente resolución admite recurso de reconsideración, el cual puede ser interpuesto ante este mismo Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor, dentro del plazo de diez días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de la presente resolución, en la dirección siguiente: 7ª. Calle Poniente y Pasaje "D" #5143, Colonia Escalón, San Salvador.

f) *Notifíquese* a los sujetos intervinientes.



Handwritten signatures of the three members of the Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor.

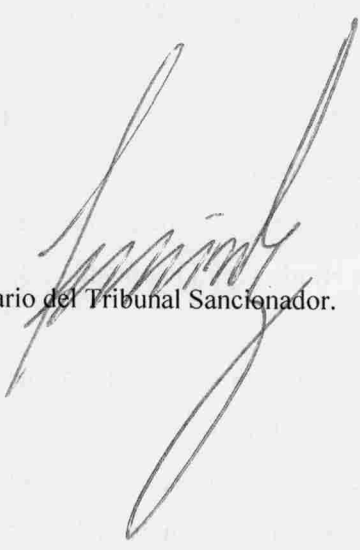
José Leoisick Castro
Presidente

Pablo José Zelaya Meléndez
Primer vocal

Juan Carlos Ramírez Cienfuegos
Segundo vocal

PRONUNCIADA POR LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL SANCIONADOR DE LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR QUE LA SUSCRIBEN.

LM/MP



Handwritten signature of the Secretary of the Tribunal Sancionador.

Secretario del Tribunal Sancionador.