

DEFENSOR DEL PROVEEDOR
SISTEMA DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS DE SMU CON PROVEEDORES

A. ANTECEDENTES Y OBJETO DEL DEFENSOR DEL PROVEEDOR.

1. SMU entiende que atendida la dinámica propia de la industria de supermercados, en particular, y del retail en general, por un lado, y por el otro, la gran cantidad de proveedores (los Proveedores) que abastecen a SMU los que, a su vez, proveen no sólo un alto volumen de mercadería de un mismo tipo (PLU), sino que diversos productos pertenecientes a distintas categorías, pueden producirse desavenencias o malos entendidos, que restan fluidez a la relación comercial, en un contexto donde SMU y sus Proveedores (en adelante indistinta y conjuntamente denominadas como las Partes) debieran tender a ser verdaderos aliados comerciales, donde ambos obtengan beneficios que vayan en el mejor interés del negocio y de los consumidores.
2. A efectos de dar solución a dichas desavenencias o males entendidos, SMU ha creado la figura del Defensor del Proveedor o la Defensoría del Proveedor, que estará a cargo de don Claudio Haase, con 33 años de trayectoria en el negocio de supermercados. Cualquier cambio o subrogación en ese cargo, será debidamente comunicada vía página web de SMU.
3. La Defensoría del Proveedor tiene por objeto actuar como mediador imparcial y de buena fe para acercar a las partes a efectos de solucionar de manera amistosa las diferencias que surjan en el curso ordinario de la relación comercial, relacionadas con las aplicación de las condiciones de abastecimiento y de cualquier acuerdo o práctica comercial existente entre la respectiva área, gerencia, así como con un colaborador de SMU y sus Proveedores, excluidos aquellas controversias o reclamos que:
 - (a) se encuentren sometidos a la decisión de órganos jurisdiccionales o ya hayan sido resueltas por éstos;
 - (b) los reclamos en que se persigan indemnizaciones por lucro cesante, daño emergente, daño moral y aquellos derivados de responsabilidad extracontractual;
 - (c) los reclamos referidos a cuestiones acaecidas dentro de un plazo de 3 meses anteriores a la de su presentación.
4. El Defensor del Proveedor es una instancia gratuita y voluntaria para el Proveedor, pero obligatoria para SMU.
5. Se acude a esta institución luego de agotadas todas las instancias previas respectivas (Administrador de Categoría, Gerente de Línea y Gerente Comercial), siendo ésta la instancia final de solución de controversias al interior de SMU.

B. PROCEDIMIENTO.

1. **Presentación del reclamo.**
 - (a) Agotadas todas las instancias iniciales respectivas (Administrador de Categoría, Gerente de Línea y finalmente Gerente Comercial), el procedimiento ante el Defensor del Proveedor se iniciará con una presentación escrita del Proveedor, conforme al formulario (el Formulario) que para estos efectos está disponible en la página web de SMU, el que deberá ser suscrito por el Proveedor o un representante del Proveedor con facultades suficientes, debiendo acompañarse copia de la respectiva personería.
 - (b) El Formulario deberá ser enviado por correo electrónico a defensordelproveedor@unimarc.cl o por otros los medios a que se refiere el N° 3 de la letra C de este instrumento.

- (c) Junto con el Formulario, el Proveedor deberá acompañar copia de todas las comunicaciones intercambiadas entre el Proveedor y el Administrador de Categoría, Gerente de Línea y el Gerente Comercial, así como cualquier otro antecedente que funde su Reclamo.
- (d) El Proveedor recibirá, dentro del segundo día hábil de la recepción del Formulario (la Recepción), vía correo electrónico, una respuesta confirmando la Recepción.
- (e) A más tardar en el plazo de 5 días hábiles posteriores a la Recepción del Formulario, el Defensor del Proveedor podrá:
 - (i) declararse incompetente para conocer del Reclamo, por tratarse de los asuntos señalados en el punto 3, del capítulo A;
 - (ii) solicitar al Proveedor completar el Reclamo y si así no lo hiciera dentro de un plazo de 3 días hábiles, podrá desestimar el Reclamo, concluyendo el procedimiento, sin perjuicio de iniciar uno nuevo; y/o,
 - (iii) convocar a una reunión de conciliación (la Reunión de Conciliación) para un plazo no posterior a 5 días hábiles de recibido el Reclamo o de la fecha en que éste haya sido completado.
- (f) En el intertanto, el Defensor del Proveedor podrá solicitar antecedentes a los Colaboradores de SMU vinculados al Reclamo o a cualquier otro que se relacione con el mismo.

2. Reunión de Conciliación y resolución del Defensor del Proveedor.

- (a) La Reunión de Conciliación tendrá lugar en las oficinas de SMU o en el otro lugar que el Defensor del Proveedor comunique al Proveedor.
- (b) De no alcanzarse un acuerdo en esta instancia, el Defensor podrá (i) solicitar en la misma Reunión de Conciliación nuevos antecedentes a las Partes, los que deberán ser entregados en un plazo no superior a 3 días hábiles; (ii) proponer las bases de una conciliación; (iii) convocar a una segunda Reunión de Conciliación, la que tendrá lugar en la fecha que determinen de común acuerdo las Partes y, a falta de acuerdo, en la fecha que determine el Defensor del Proveedor, pero en ningún caso dicha segunda reunión podrá celebrarse en una fecha posterior en más de 7 días hábiles siguientes a la primera Reunión de Conciliación; y (iv) resolver de plano el Reclamo o en el evento previsto en el (ii) anterior, pronunciarse sobre el mismo en un plazo no superior a 3 días posteriores a la segunda Reunión de Conciliación.
- (c) De todo lo obrado en las indicadas reuniones de conciliación deberá dejarse constancia por escrito sea en el mismo acto o mediante correo electrónico que enviará el Defensor del Proveedor al Colaborador(es) de SMU y al Proveedor, los que podrán formular observaciones dentro de un plazo no superior a 3 días hábiles posteriores a su envío. Si no las formularen, se entiende que el acta ha sido aprobada por ambas Partes.
- (d) La Resolución del Defensor del Proveedor será fundada y constará por escrito.
- (e) Las resoluciones u opiniones que emita o exprese el Defensor del Proveedor no implicarán en caso alguno un reconocimiento de responsabilidad para SMU en el evento de posteriores acciones judiciales o administrativas mediante las cuales un Proveedor persiga la responsabilidad de SMU, porque es un procedimiento instaurado voluntariamente por SMU y en el cual no necesariamente entregará todas sus defensas, a efectos de alcanzar una pronta solución a desavenencias o malos entendidos, de modo de no restar fluidez a la relación comercial con sus proveedores.

- (f) El Defensor del Proveedor estará facultado para poner término de inmediato al procedimiento en el evento que iniciado éste, el Proveedor recurra a otro mecanismo de resolución de controversias, lo que notificará a las Partes.

C. CONFIDENCIALIDAD Y COMUNICACIONES

1. **Confidencialidad.** Por el sólo hecho de recurrir al Defensor del Proveedor, las Partes y el Defensor del Proveedor quedan sujetas a las obligaciones de:
 - (a) Guardar estricta confidencialidad de toda la información intercambiada antes del Reclamo y aquella entregada en el marco del procedimiento, así como del hecho de haber presentado un Reclamo;
 - (b) No revelar a terceros dicha información ni utilizarla para fines distintos a aquellos vinculados al Reclamo y al procedimiento ante el Defensor del Proveedor; y
 - (c) Restringir el acceso a dicha información Confidencial a los directores, ejecutivos, asesores o empleados que deban conocer la misma, todos los cuales deberán ser informados del carácter confidencial de dicha información.

La información a que se refiere este párrafo seguirá considerándose información confidencial aún cuando se haya puesto término a las relaciones contractuales entre SMU y el Proveedor y/o haya concluido el procedimiento ante el Defensor del Proveedor.

2. **Excepciones al deber de confidencialidad.** La obligación de confidencialidad y reserva referida en el párrafo 1 anterior, no se aplicará respecto de aquella información que:
 - (a) Sea de público conocimiento; o,
 - (b) Deba ser divulgada en cumplimiento de disposiciones legales o reglamentarias aplicables, caso en el cual la Parte que deba divulgarla deberá comunicar inmediatamente a la otra Parte el respectivo requerimiento de información, a efectos que ésta adopte las medidas que estime pertinentes para resguardar el todo o parte de la confidencialidad.
3. **Comunicaciones.** Todas las comunicaciones, notificaciones y resoluciones que deban entregarse o emitirse en el marco del proceso ante el Defensor del Proveedor deberán constar por escrito y serán entregadas personalmente o enviadas por correo certificado, fax (con recepción confirmada por el destinatario mediante fax), o correo electrónico, y dirigidas:
 - (a) En el caso del Proveedor, a la dirección física o de correo electrónico que el Proveedor señale en el Formulario;
 - (b) En el caso del Colaborador de SMU a la dirección de correo electrónico que utilice usualmente en su relación con el Proveedor o a las oficinas corporativas de SMU ubicadas en Avenida del Valle N°819, piso 5°, comuna de Huechuraba, Santiago; y
 - (c) En el caso del Defensor del Proveedor a defensordelproveedor@unimarc.cl o a las oficinas corporativas de SMU ubicadas en Avenida del Valle N°819, piso 5°, comuna de Huechuraba, Santiago.