

**SMU**

POLÍTICA CORPORATIVA DE CUMPLIMIENTO DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

I. OBJETIVO

SMU S.A. en adelante la Empresa tiene la preocupación constante por fomentar buenas prácticas comerciales y de servicio, que permitan entregar una experiencia de consumo satisfactoria a todos sus clientes en sus distintas tiendas y/o supermercados. Esta labor es realizada con estricto apego a las normas de protección de los derechos de los consumidores.

Con dicho objetivo, la presente política se presenta como un compromiso a la satisfacción de cada uno de los requisitos contemplados en el Plan de Cumplimiento en materia de protección de los consumidores de **SMU S.A.** (“Plan de Cumplimiento”).

II. ALCANCES

La política de protección al consumidor es obligatoria para todos los trabajadores y trabajadoras de **SMU S.A.** y sus filiales, en adelante “**SMU**”, y constituye una de las herramientas fundamentales para lograr los objetivos de cumplimientos destinados a la protección de los consumidores en sus distintas tiendas y/o supermercados.

Tanto los directores como los gerentes, así como todos los miembros de la organización que ejerzan algún nivel de liderazgo, además de cumplir con esta política, tienen la obligación de informarla y promoverla a los trabajadores y trabajadoras a su cargo.

III. NORMATIVAS

SMU es una empresa que vela por la protección de los derechos de los consumidores y por el respeto de las normas y principios que la rigen, y que están contenidos principalmente en la Ley N°19.496 sobre protección a los derechos de los consumidores (“LPDC”) siendo obligatorio para todos los miembros de la organización el cumplimiento de la LPDC y encontrándose, por tanto, prohibidas las acciones contrarias o en infracción a la LPDC y las exigencias impuestas por el Plan de Cumplimiento.

IV. CONSIDERACIONES GENERALES

SMU ha diseñado e implementado un conjunto de medidas, procedimientos y controles destinados a prevenir, evitar o mitigar riesgos de infracción a las normas de protección de los derechos de los consumidores, las que en su conjunto conforman el “Plan de Cumplimiento” en materia de protección de los consumidores de **SMU**, (“Plan de Cumplimiento”).

El Plan de Cumplimiento contiene objetivos de cumplimientos que son propuestos por el Encargado de Cumplimiento, con aprobación del Directorio, en función del tamaño, naturaleza y complejidad de la actividad y el entorno en el que opera **SMU** en sus distintas tiendas y/o supermercados. Teniendo a la vista dichos objetivos, todas las actividades de la Compañía, tales como la gobernanza, la gestión de riesgos, las auditorías y las asesorías jurídicas deberán considerar los requisitos y las exigencias contenidas en el Plan de Cumplimiento.

**SMU**

Asimismo, los objetivos de cumplimiento estarán en las políticas, procedimientos y procesos operacionales que puedan involucrar riesgos desde la perspectiva de la adecuada protección de los derechos de los consumidores.

Para la consecución de los objetivos de cumplimiento será necesario la colaboración de cada miembro de **SMU**, y por ello, la importancia de que cada uno de ellos conozca y promueva el cumplimiento de la presente Política.

La Compañía se compromete a la mejora continua del Plan, para lo cual ha definido como responsabilidad del Encargado de Cumplimiento mantener actualizados los objetivos de cumplimiento, los cuales serán auditados, evaluados y revisados de forma anual en conjunto con el Directorio de **SMU**.

Para lo anterior, **SMU** ha procurado que el Encargado de Cumplimiento cuente con experiencia profesional óptima para el ejercicio del cargo, asegurándole además suficiente autonomía, siendo independiente de las demás gerencias de SMU. Asimismo, el Encargado de Cumplimiento tiene acceso directo al Directorio y Gerente General de SMU, quienes se han asegurado de dotar de recursos suficientes para el desempeño de sus labores.

V. POLÍTICA

Nuestra cultura de protección a los derechos del consumidor se fundamenta en los siguientes principios rectores con enfoque en áreas potencialmente sensibles:

1.1 Entregamos a nuestros clientes la información relevante de los productos que ofrecemos en nuestros locales y plataformas digitales, en forma clara, completa, verdadera y oportuna. En cumplimiento de ello:

- Los precios y la información básica comercial de los productos deberán encontrarse siempre disponibles al público de manera visible y fácilmente identificable.
- Las condiciones, stock disponible y duración de ofertas y promociones deberán estar accesibles al público en los medios que determine la Compañía durante todo el plazo de vigencia de las campañas.
- No se deberá emitir publicidad incorrecta o que pueda inducir a error a los consumidores. Asimismo, se asegurará que los productos que ofrecemos cumplan con todas las disposiciones de etiquetado y rotulación.
- Se deberá respetar la garantía legal de nuestros productos. Para ello, nos aseguramos de facilitar el ejercicio de la garantía legal, recibiendo cualquier medio de prueba de compra.
- Siempre se deberá informar los fines para los que se solicitan datos personales de nuestros clientes antes de solicitarlos.

1.2 Cumplir con los compromisos que asumimos con nuestros clientes. Para ello:

- Se deberá respetar siempre los precios y condiciones publicadas en góndolas, estantes e instalaciones de nuestros locales, así como aquellas publicadas en cualquier medio de comunicación y/o publicidad puesto a disposición del público. En el evento que haya un



error en los precios y condiciones publicadas, se enmendará esta situación a la brevedad posible, buscando satisfacer de la mejor forma posible el interés de nuestros clientes que se hayan visto afectados de buena fe.

- Garantizamos la calidad e idoneidad de nuestros productos a través de procedimientos rigurosos de control de calidad.

1.3 Entregar un servicio profesional, basado en el respeto a la dignidad de las personas, en el cuidado de su integridad física y psíquica, y a una atención oportuna, cordial y efectiva, fundada en altos estándares de calidad. En ese sentido:

- Otorgamos una atención respetuosa y oportuna, con especial énfasis en las necesidades y satisfacción de nuestros clientes durante todo el acto de consumo.
- Trabajamos continuamente en la adopción de medidas para otorgar una experiencia de compra segura, agradable y con pleno respeto a la integridad física y psíquica de nuestros consumidores.
- Contamos con múltiples canales de atención para resolver las consultas y reclamos, con plazos de respuesta razonables y etapas predefinidas en la atención de reclamos y quejas. Asimismo, procuramos tener siempre disponible en un lugar visible el nombre completo del jefe de local y el domicilio, para facilitar a los consumidores el ejercicio de sus derechos.
- Nos capacitamos y realizamos auditorías periódicas para verificar el cumplimiento de la normativa, del Plan de Cumplimiento, de esta política y de nuestros procedimientos.
- Frente a fiscalizaciones y en todo trato con la autoridad, adoptamos una actitud proactiva y facilitadora de las gestiones, manteniendo canales de comunicación fluidos, para dar pronta respuesta a cualquier requerimiento.

Como parte de la implementación de estos principios, y con el objeto de prevenir las infracciones más recurrentes en la materia, se ha diseñado un Decálogo de Protección al Consumidor, que enumera diez conductas a adoptar en el contacto con los clientes.

Específicamente, las conductas descritas en el Decálogo aplicable en nuestras tiendas y supermercados son: (1) Otorgar un trato respetuoso a los clientes y ayudar a que los demás colaboradores también lo hagan; (2) Revisar que todo producto tenga su precio publicado; (3) Respetar el precio informado en góndolas o promociones; (4) Diseñar promociones claras, tanto en su vigencia como en las demás condiciones bajo las que opera; (5) Colaborar en otorgar seguridad a los clientes evitando dejar elementos en los locales que puedan causar accidentes; (6) Informar los fines para los cuales se solicitan datos personales como el RUT; (7) Procurar que en el local esté publicado el nombre completo del jefe de local y el domicilio en un lugar visible; (8) Colaborar frente a un reclamo o ante una fiscalización; (9) Facilitar el ejercicio de garantías, y; (10) Proteger la salud de los clientes, informando si se detectan productos en mal estado.

De este modo, el Decálogo identifica situaciones de recurrente ocurrencia en la relación de consumo y, a través de un lenguaje sencillo y el uso de ejemplos prácticos, acerca los principios y normas de protección a los colaboradores que tienen contacto directo con los consumidores, reforzando de este modo la cultura de cumplimiento de la Compañía.

**SMU**

VI. DENUNCIA DE CONDUCTAS CONTRARIAS A LA POLÍTICA

SMU tiene conciencia de que un nivel adecuado de cumplimiento normativo permite sostener un crecimiento de la Compañía disminuyendo las probabilidades de pérdidas económicas causadas por multas, juicios o daños en la imagen corporativa de la Compañía generados por los mismos. Por consiguiente, promueve a cada uno de sus miembros transparentar preocupaciones de buena fe en materias de protección a los derechos de los consumidores.

El incumplimiento de cualquiera de los principios contenidos en la Política no es aceptado y constituye una infracción al contrato de trabajo, por lo que dará origen a sanciones disciplinarias pudiendo llegar hasta la desvinculación, de acuerdo con lo establecido en el Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad o bien en los contratos de trabajo, sin perjuicio de las sanciones civiles y penales que correspondan conforme a la legislación vigente. Lo anterior, en atención a la naturaleza y gravedad de los hechos y sus consecuencias para **SMU** y el mercado en general.

En dicho sentido, es obligatorio para todos los trabajadores y trabajadoras de **SMU** reportar las infracciones que observen a esta Política o al Plan de Cumplimiento, ya sea en forma presencial o a través de los canales de denuncias existentes. Asimismo, cualquier duda que pueda existir sobre su aplicación, deberá ser levantada a su superior jerárquico o directamente a la Gerencia de Cumplimiento.

La Compañía ha dispuesto un Canal de Denuncias y Consultas, anónimo y confidencial para que clientes, trabajadores y trabajadoras, proveedores, prestadores de servicios, contratistas y otras terceras partes interesadas, puedan comunicar infracciones a través del Sitio web de la Compañía en la opción Canal de Denuncias, el cual además está disponible en cada uno de los sitios web de los distintos formatos.

VII. DIVULGACIÓN, VIGENCIA Y APLICACIÓN

Esta Política ha sido publicada en **julio de 2022** y su vigencia será de carácter indefinido. La misma regla se aplicará en caso de cualquier modificación.

Esta Política es obligatoria para todos los trabajadores y trabajadoras de **SMU S.A. y sus filiales**, incluyendo sus directores y ejecutivos y aplica en cada una de sus tiendas y/o supermercados.