




## **MANUAL DE CUMPLIMIENTO DE LA NORMATIVA DE LIBRE COMPETENCIA**

---

SUPER10 S.A.





El Trabajador o Trabajadora declara recibir conforme de la Compañía el siguiente Manual de Cumplimiento de la Normativa de Libre Competencia.

**Nombre Completo**

**Cédula de Identidad**

**Área**

**Fecha Entrega**

---

**Firma**

Hoja prepicada (carpeta personal trabajador)



# Índice

<b>Mensaje del presidente del directorio y del gerente general</b>	<b>7</b>
<b>Política de cumplimiento con la normativa de libre competencia de la compañía</b>	<b>8</b>
<b>1. Programa de cumplimiento de la compañía</b>	<b>11</b>
<b>2. Objetivos y Alcance del manual de cumplimiento</b>	<b>14</b>
<b>3. ¿Qué es la libre competencia?</b>	<b>16</b>
3.1. Autoridades encargadas de velar por la defensa y promoción de la libre competencia	<b>18</b>
3.2. Principales conductas que atentan contra la libre competencia.	<b>18</b>
3.3. Importancia de dar cumplimiento a las normas de libre competencia.	<b>30</b>
<b>4. Ámbitos particularmente sensibles para la libre competencia en Super10.</b>	<b>33</b>
4.1. Contactos con competidores.	<b>33</b>
4.2. Negocios con competidores.	<b>34</b>
4.3. Actuaciones en asociaciones gremiales y asociaciones empresariales.	<b>37</b>
4.4. Relaciones con proveedores y clientes.	<b>38</b>
<b>5. Sanciones por incumplimiento al manual de cumplimiento.</b>	<b>40</b>
<b>6. Encargada de libre competencia.</b>	<b>42</b>
<b>7. Sistema de denuncias y consultas.</b>	<b>45</b>
<b>Anexo I. Casos prácticos.</b>	<b>48</b>
<b>Anexo II. Ejemplos de conductas sancionadas por los tribunales.</b>	<b>51</b>
	<b>5</b>



## **MENSAJE DEL PRESIDENTE DEL DIRECTORIO Y DEL GERENTE GENERAL**

La libre competencia es uno de los pilares del sistema económico de mercado, en que se sustenta una economía sana y productiva, que beneficia a los consumidores y permite generar las mayores eficiencias, generando una oferta de más y mejores productos y servicios, a un menor precio.

Por esta razón, en distintos países existen normas que defienden y promueven la libre competencia en los mercados en busca de asegurar su funcionamiento competitivo y así incrementar el bienestar de los consumidores.

En particular, desde el año 2014, SMU S.A. y sus filiales (en adelante, la “Compañía” o la “Empresa”) cuentan con una Política de Cumplimiento de la Normativa de Libre Competencia, que ha involucrado de manera continua y permanente el trabajo de la administración.

De esta manera, la Compañía año a año se esfuerza en implementar su Política de Cumplimiento a la normativa de Libre Competencia, actualizando su Programa, Manual y el resto de la normativa que forma parte del ambiente de control de la Empresa.

El presente Manual es uno de los pasos a través de los cuales buscamos fortalecer nuestra cultura y compromiso con la libre competencia. En este sentido, es parte de la política y del espíritu de la Compañía respetar estrictamente y cumplir con las normas y principios de la libre competencia en todos los mercados en que participamos.

En este trabajo, se describen ciertas conductas anticompetitivas y se otorgan pautas de comportamiento para todos las y los trabajadores, ejecutivos o directores (en adelante, “Colaboradores”) de la Compañía, para que se adecúen con la normativa de libre competencia, en atención a las necesidades y características propias de la Empresa y el mercado en que participa.

La invitación a todos los Colaboradores de la Compañía es a leer detenidamente este nuevo Manual de Cumplimiento de Libre Competencia, ponerlo en práctica día a día y, ante cualquier duda, hacer las consultas necesarias a la Encargada de Libre Competencia de la Compañía y/o a través de nuestro sistema de denuncias y consultas.

**Presidente(a) del Directorio**

**Gerente General**



## **POLÍTICA DE CUMPLIMIENTO CON LA NORMATIVA DE LIBRE COMPETENCIA DE LA COMPAÑÍA**


**I.** La Política de Cumplimiento de la Normativa de Libre Competencia se aplica a la Compañía, acorde a lo establecido en la legislación vigente, y se conforma por el Programa de Cumplimiento, Manual de Cumplimiento, Manual para Compradores, entre otras regulaciones internas;

**II.** Todos los Colaboradores deben tener un

comportamiento recto y diligente en el cumplimiento estricto de las leyes y de la Política de Libre Competencia de la Empresa, y comprometer su más estricta adhesión a esta. No habrá excepciones, ni siquiera bajo el pretexto de estar cumpliendo instrucciones de superiores o que el resultado, supuestamente, beneficiaría a la Compañía;

**III.** Los Colaboradores deben encargarse de aplicar también la Política de Libre Competencia de la Compañía en sus interacciones con todos los contratistas,





proveedores, prestadores de servicios o terceros, quienes no deberán ejecutar, en su relación con la Compañía, ningún acto ilícito, indebido o contrario a la Política de Libre Competencia;


**IV.** Los Colaboradores deben evitar todos los contactos directos o indirectos (por ejemplo, a través de los proveedores) con competidores; a excepción de los contactos de carácter gremial, deportivo, cultural, entre otros, los cuales deberán canalizarse a través de instancias formales y en caso de dudas utilizar el sistema de consultas y denuncias de la Compañía;

**V.** En todo contacto necesario con competidores que no infrinja la libre competencia se deben aplicar las normas de la Política de Libre Competencia de la Compañía y deberá ser reportado en forma previa a la Encargada de Libre Competencia, para su aprobación o rechazo;

**VI.** Los Colaboradores que mantienen relaciones personales o familiares con personal de la competencia, deben abstenerse completamente de intercambiar o comentar información sobre y en relación al negocio e informar de esta situación a la Encargada de Libre Competencia;

**VII.** Está absolutamente prohibido discutir y/o acordar con los competidores explícitamente, tácitamente, directa o indirectamente a través de terceros (por ejemplo, a través de proveedores), asuntos relativos a la industria nacional de supermercados;

**VIII.** Cuando un Colaborador observe alguna situación que implique la violación o incumplimiento de la presente política, deberá informar de inmediato a la Encargada de Libre Competencia, utilizando el sistema de consultas y



denuncias de la Compañía;  
**IX.** La Compañía podrá realizar investigaciones internas para verificar el cumplimiento de estas políticas y está facultada para sancionar al Colaborador que las haya transgredido;

**X.** En la generación de planes de incentivo para los Colaboradores, se velará porque estos no pongan en riesgo el cumplimiento de las normas de libre competencia ni la Política de la Compañía; y,

**XI.** La Compañía cooperará activamente con las investigaciones que desarrollen las autoridades encargadas de velar y promover la libre competencia.






## **1. PROGRAMA DE CUMPLIMIENTO DE LA COMPAÑÍA**

SMU S.A. y sus filiales se encuentran comprometidos con el cumplimiento de la normativa de la libre competencia. En este sentido, la definición de contar con una Política en materia de libre competencia, así como la implementación de un Programa de Cumplimiento de la Normativa de Libre Competencia que determine de manera adecuada los riesgos y controles para un efectivo cumplimiento, han sido parte de los lineamientos definidos por el directorio en conjunto

con la Gerencia General de la Empresa, participando ambos organismos activamente en dicho proceso.

En particular, desde el año 2014, la Compañía cuenta con un Programa de Cumplimiento de normas de libre competencia, que ha involucrado de manera continua y permanente el trabajo de la administración, en todos los niveles de la organización, así como la contratación de asesoría externa especializada de abogados y economistas.

Desde el año 2020, la Compañía cuenta con la figura



de la Encargada de Libre Competencia, con el fin de implementar un programa serio, veraz y creíble cuyo diseño e implementación cumpla con los más altos estándares en la materia, teniendo especial consideración en los mercados en que participa.

Todo ello con el objeto implementar una forma de organización destinada a prevenir, detectar y/o sancionar de manera temprana la comisión de ilícitos de libre competencia por parte de cualquier Colaborador de la Compañía.

El Programa de Cumplimiento de la Normativa de Libre Competencia y sus actualizaciones se conforman con: (i) la Política de Libre Competencia de SMU S.A y sus filiales; (ii) la normativa contenida en el DFL N°1 de 18 de octubre de 2014 que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado del Decreto Ley N°211 (en adelante “DL N°211”); (iii) el Material de

Promoción N°3 del año 2012 de la Fiscalía Nacional Económica (“FNE”); y (iv) los dictámenes que han emitido los organismos de libre competencia, en particular, aquellos que establecen criterios en materia de programas de cumplimiento así como de estándares de conductas de los agentes económicos en el mercado en el que participa a Compañía.

Así entonces, a través del Programa de Cumplimiento de Libre Competencia, la Empresa cuenta con un mecanismo eficiente y efectivo de prevención, detección y control de daños, brindando pautas correctas de comportamiento a sus Colaboradores para que se adecúen con la normativa de libre competencia, en atención a las necesidades y características propias de la Compañía y el mercado en que participa.

**Encargado de  
Libre Competencia**

**Acceso Directo al  
Directorio y Administración**

**Procedimiento  
Gestión de Riesgos**

**Matriz  
de Riesgos**

**Actividades de  
Prevención**

- Capacitación y Comunicación
- Diagnóstico y Análisis de Riesgos
- Ejecución de los Controles de
- Prevención

**Actividades de  
Detección**

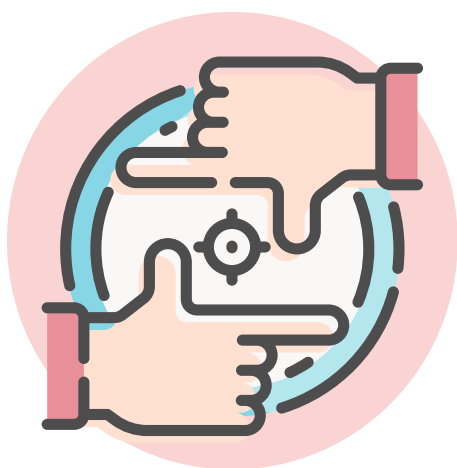
- Cumplimiento
- Auditorías de correos electrónicos
- Revisión de juicios
- Canal de denuncias y consultas
- Investigaciones
- Defensoría de Proveedor

**Actividades de  
Respuesta**

- Respuesta
- Medidas disciplinarias
- Evaluación

**Actividades de  
Supervisión**


- Monitoreo del PCLC
- Actualización del PCLP
- Certificación del PCLC



## **2. OBJETIVOS Y ALCANCE DEL MANUAL DE CUMPLIMIENTO**

SMU S.A. y sus filiales siempre han guiado sus actuaciones bajo la lógica de respeto irrestricto por las normas de libre competencia. En ese sentido, la Empresa se compromete a cumplir con los estándares fijados por las normas de libre competencia, velando por mantener una cultura comercial acorde, lo que incluye a todos sus Colaboradores, independiente de la posición que ocupen dentro de la empresa.

El presente Manual ha sido preparado con el fin de (i) informar a todos los que integramos la Compañía acerca de la normativa y políticas de libre competencia, para promover el cumplimiento de las normas y precaver infracciones a la misma; (ii) entregar lineamientos y recomendaciones básicas sobre cómo actuar en esta materia durante el desarrollo de la actividad comercial de la Empresa por los Colaboradores; y (iii) normar ciertas obligaciones especialmente riesgosas cuyo cumplimiento es obligatorio.



Con ello, se busca no solo dar cumplimiento constante a las normas que regulan la libre competencia en los mercados, sino que además difundir dentro de la Compañía cuáles son estas normas, qué sanciones traen aparejadas y cuáles son los riesgos asociados a cada una de las áreas que la conforman.

Así, la Compañía reitera su compromiso de cumplir la normativa de libre competencia, difundir dicho compromiso entre sus Colaboradores, proveedores y clientes, para así evitar cualquier infracción a dicha normativa, haciendo presente que cualquier violación a las normas de libre competencia no será tolerada por la Compañía y sus involucrados serán sancionados de la forma que se describe en el presente Manual.

Para el cumplimiento efectivo de tales objetivos, el trabajo conjunto de todas las áreas que conforman la Empresa es esencial. Es importante señalar que este Manual otorga

orientaciones de carácter general, por lo que en caso de dudas debe consultar con la Encargada de Libre Competencia, quien le entregará las orientaciones del caso.





### **3. ¿QUÉ ES LA LIBRE COMPETENCIA?**

No existe una definición legal sobre la libre competencia. Se podría señalar que es el orden de las instituciones necesario para que las personas puedan libremente generar riqueza y asignar los recursos para crear bienes, satisfacer sus necesidades y obtener la consiguiente retribución. Lo anterior, se traduce en diversos beneficios para los consumidores, tales como disminución de precios, mejora en la calidad de bienes y servicios, y el desarrollo de nuevos productos, entre otros.

Las normas de libre competencia exigen que los agentes económicos tomen sus decisiones de negocios y comerciales de forma autónoma e independiente del resto de sus competidores, y sin abusar de eventuales posiciones dominantes. Por lo mismo, los hechos, actos o convenciones que tienen por objeto o efecto restringir, distorsionar o eliminar la competencia en el mercado, o abusar de proveedores o clientes, están expresamente prohibidos.

SMU S.A. y sus filiales están convencidas de que cualquier infracción anticompetitiva, sin importar cuál sea ésta, no



solamente sería reprochable por su ilicitud, sino que también afectaría negativamente a las personas involucradas y dañaría la imagen y reputación que ha logrado construir a lo largo de sus años de existencia, precisamente a través de su actuar íntegro, honesto y apegado a las leyes.

Estas materias están reguladas de forma general en el DL N°211 y de forma especial y complementaria en otras leyes como, por ejemplo, la ley que regula la competencia desleal, la ley de protección al consumidor, la ley de delitos económicos, así como en las decisiones que emiten los organismos de promoción y defensa de la libre competencia.

Nuestro ordenamiento jurídico establece un supuesto amplio de conductas atentatorias a la libre competencia, al prohibir cualquier hecho, acto o convención que impida, restrinja o entorpezca la libre competencia o que tienda a producir dichos efectos, sea que se ejecute de manera individual

o colectiva, para luego, a modo ejemplar, regular con mayor precisión la colusión y/o prácticas concertadas junto con ciertas prácticas unilaterales abusivas y desleales.

En dicha normativa se establecen:

- (i) Las conductas que atentan contra la libre competencia y sus sanciones;
- (ii) La organización, funciones y atribuciones del Tribunal de Defensa de la Libre Competencia (“TDLC”) y de la Fiscalía Nacional Económica (“FNE”); y,
- (iii) El procedimiento mediante el cual se tramitan las causas ante el TDLC.

El ámbito de acción de la normativa de la libre competencia alcanza a las personas naturales y empresas, así como a entes públicos y privados en cualquier esfera de la actividad económica que desarrollen y que tengan efectos en el mercado nacional.

### 3.1. Autoridades encargadas de velar por la defensa y promoción de la libre competencia

Las autoridades encargadas de velar por la defensa y promoción de la libre competencia son la Fiscalía Nacional Económica y el Tribunal de Defensa de la Libre Competencia. Adicionalmente, la Corte Suprema conoce de los recursos de reclamación interpuestos contra de las sentencias definitivas y resoluciones de término que dicta el TDLC.

#### 3.1.1. Fiscalía Nacional Económica

Es un órgano administrativo independiente que, entre otras atribuciones, fiscaliza e investiga hechos, actos o convenciones que impidan, restrinjan o entorpezcan la libre competencia. La FNE lleva a cabo las investigaciones, y las presenta ante el TDLC quien en definitiva resuelve y, si fuera el caso, impone sanciones.

Dentro de sus facultades, la FNE puede solicitar todo tipo de información y antecedentes, junto con requerir la declaración de los representantes, administradores, asesores y dependientes de las entidades o personas investigadas.

Cuando investiga conductas colusorias, la FNE está facultada –previa autorización judicial y en conjunto con las policías– para:

- (i) entrar a recintos públicos o privados y, si fuere necesario, allanar y descerrajar;
- (ii) registrar e incautar toda clase de objetos y documentos que permitan acreditar la existencia de la infracción;
- (iii) Interceptar toda clase de comunicaciones;
- (iv) ordenar a cualquier empresa que preste servicios de comunicaciones, que facilite copias y registros de las comunicaciones transmitidas o recibidas por ella.

A su vez, la FNE es el órgano encargado de recibir y analizar las solicitudes de beneficios realizadas en el marco del programa de delación compensada, el cual permite eximir o reducir las sanciones que establece la ley para quienes, habiendo intervenido en una colusión, entreguen antecedentes que conduzcan a acreditar la conducta y a determinar a sus responsables.

### **3.1.2. Tribunal de Defensa de la Libre Competencia**

Es un tribunal especial, conformado por cinco ministros (tres abogados y dos economistas), cuya función principal es prevenir, corregir y sancionar los atentados contra la libre competencia. Es un órgano jurisdiccional que juzga, resuelve y sanciona las infracciones a la libre competencia.

EL TDLC está sujeto a la superintendencia correccional de la Corte Suprema.

Dentro de sus funciones, el TDLC se encarga de zanjar asuntos contenciosos y acciones de indemnización de perjuicios a consumidores, fijar criterios y condiciones de competencia en asuntos no contenciosos, efectuar recomendaciones normativas al poder ejecutivo, aprobar los acuerdos extrajudiciales que la FNE alcance con sujetos investigados, conocer del recurso especial de revisión en materia de operaciones de concentración, entre otras.

### **3.2. Principales conductas que atentan contra la libre competencia**

Si bien el DL N°211 establece una conducta prohibida genérica, acto seguido cataloga como prohibidos determinados hechos, actos o contratos, colectivos e individuales, que infringen la libre competencia y que se señalan a continuación:

### **3.2.1. Acuerdos entre competidores –colusión– o prácticas concertadas**

Los acuerdos o prácticas horizontales coordinadas, que también se denominan genéricamente colusión, constituyen las infracciones más graves en materia de libre competencia.

La colusión es una conducta desarrollada en forma conjunta y/o coordinada por dos o más competidores, ya sea en forma directa o a través de un tercero, que buscan sustituir un actuar independiente por el de una voluntad común con los demás agentes de mercado, llegando a acuerdos en relación con precios, condiciones comerciales, cantidades a producir u otras variables competitivas, o se asignan o reparten zonas geográficas, clientes, participaciones de mercado o negocios.

Cuando estas prácticas concertadas dicen relación con fijar precios de venta o de compra, limitar la producción,

asignarse cuotas de mercado o afectar el resultado de procesos de licitación, las conductas son por sí mismas –per se– ilícitas, sin ser necesario evaluar los efectos en el mercado que hayan producido.

En cambio, cuando los acuerdos o prácticas concertadas se refieren a determinar condiciones de comercialización o excluir a actuales o potenciales competidores, se requiere, además de probar la existencia de la conducta, analizar los efectos que ésta haya producido en el mercado, particularmente, el hecho de haber conferido poder de mercado a uno de sus participantes.

De esta manera, está absolutamente prohibido conversar, discutir y/o acordar con los competidores explícitamente, tácitamente, directamente e indirectamente (por ejemplo, a través de proveedores), asuntos relativos a la industria nacional de supermercados.

Al respecto, se debe tener presente lo siguiente:

**a.** Precios, cantidad, asignación de zonas o cuotas de mercado: cada agente económico es libre de determinar estas variables de comercialización. Siendo ilícito acordar o cooperar con la competencia, de cualquier forma, para fijar o estabilizar precios de un determinado bien o servicio u otras condiciones comerciales como la estandarización de un rebate. Tampoco es posible asignar zonas geográficas entre competidores, por ejemplo, un competidor se asigna regiones del norte del país y otro las del sur.

**b.** Intercambio de información comercial sensible: el intercambio de información entre competidores sobre precios, costos, producción, inversiones futuras, aspectos estratégicos o comercialmente sensibles es generalmente ilícito, ya que facilita la coordinación anticompetitiva.

Se encuentra prohibido, por ejemplo, pedir información a un proveedor común de la política de precios de un competidor.

En el caso de entrega de información comercial a terceros, esta debe ser agregada y no actualizada ni futura (proyecciones) para fines estadísticos o de conveniencia de consumidores, supermercados o proveedores. Lo anterior se debe distinguir y no confundir con la regla general ya mencionada, en virtud de la cual, nunca se debe recibir ni entregar información alguna desde y hacia los competidores. En el evento de existir cualquier duda sobre si procede o no entregar información, se debe formular la consulta pertinente a la Encargada de Libre Competencia, quien determinará el camino a seguir.

Algunos ejemplos de información comercial sensible que no se puede difundir, es cualquier tipo de antecedente referente a: políticas de precios (actuales o futuros), márgenes, costos, planes de inversión o expansión, lanzamientos de nuevos productos, listas de clientes, listas de proveedores y calidad de los mismos, políticas de descuentos y promociones, y en general, estrategias comerciales y de inversiones propias de Super10, que de conocerse por sus competidores podría afectar el desenvolvimiento competitivo de Super10.

**c.** Coordinación de ofertas en licitaciones: cada proveedor debe preparar y presentar en forma autónoma e independiente sus ofertas en licitaciones, estando prohibido cualquier forma de coordinación en tales procedimientos, por ejemplo, turnándose las adjudicaciones o haciendo fracasar una licitación.

**d.** Exclusión de clientes o boicot colectivo: la negativa coordinada por parte de un grupo de competidores a realizar negocios con uno o más clientes o proveedores está prohibida, como, por ejemplo, cuando dos o más competidores acuerdan imponer condiciones gravosas a un tercero/cliente, el que finalmente se ve excluido de comercializar.

### **3.2.2. Explotación abusiva de una posición dominante en el mercado**

Se entiende que un agente económico tiene posición dominante en el mercado cuando cuenta con la capacidad de tomar decisiones relevantes de carácter comercial sin necesidad de considerar la posible reacción de sus principales clientes o competidores en un mercado específico, esto es, que puede actuar imponiendo sus condiciones sin mayores contrapesos.

Por regla general, el solo hecho de mantener una posición dominante en el mercado no es reprochable. Sin embargo, las empresas que se encuentran en esta posición deben tener cuidado y evitar que sus conductas o las acciones de sus colaboradores se traduzcan en un abuso. Las empresas que tienen el carácter de dominante son miradas con mucha mayor atención por las autoridades de libre competencia.

Las siguientes conductas deben ser analizadas cuidadosamente, caso a caso, dado que la posición dominante se puede manifestar en mercados geográficos locales, lo que podría generar que Super10 si fuera un actor relevante en un mercado geográfico en específico. Ante cualquier duda contactar a la Encargada de Libre Competencia, dado que algunas de ellas pueden constituir ilícitos de libre competencia (generalmente cuando buscan impedir o frenar el crecimiento o ingreso de otro actor en el mercado):

**a. Acuerdos de exclusividad:** Pueden referirse a bienes o servicios transados tanto con clientes como proveedores. Para que estos acuerdos no sean anticompetitivos (y no “cierren” el mercado) deben tener un fundamento económico razonable (justificada con el negocio principal), pactarse en un contexto de competencia y ser proporcionales en cuanto a la naturaleza de lo acordado, particularmente en relación con la vigencia de la convención, que no debería exceder un lapso de 2-3 años.

**b. Fijación de precios de reventa:** Cada agente económico es libre de determinar los precios de los productos que comercializa. En este contexto, la fijación de precios de reventa (determinar los precios al que venderá un distribuidor, por ejemplo) es generalmente prohibido. Por lo mismo, debe consultar a la Encargada de Libre Competencia cuando pretenda realizar una sugerencia o

fijación de precios de reventa.

**c.** Ventas atadas: mediante esta práctica la venta de un producto es subordinada a la venta de otro producto. Este tipo de gestión puede llegar a ser anticompetitiva, por lo que debe consultar con la Encargada de Libre Competencia cuando evalúe efectuar una venta conjunta, o vaya a condicionar la celebración de un negocio a la concreción de otro con la misma contraparte. Una forma de evitar eventuales riesgos anticompetitivos es mediante la venta de servicios o productos en instrumentos separados.

**d.** Pactar cláusulas de no competencia: en el contexto de acuerdos comerciales se pueden pactar estas cláusulas. Generalmente dichos acuerdos comerciales sujetan su celebración a la existencia de este tipo de cláusulas (por ejemplo, cláusula inmersa en la compra de un establecimiento comercial). Si estas no se encuentran

limitadas de manera geográfica, temporal o no son proporcionales al objeto del contrato o negocio, pueden ser consideradas anticompetitivas.

**e.** Negativa injustificada de comercialización o venta: de productos o servicios. Para que sea sancionable debe afectar la capacidad de la empresa afectada para seguir actuando en el mercado, tratarse de activos esenciales en el proceso de producción o simplemente negarse a contratar sin que exista una justificación razonable.

**f.** Prácticas predatorias: ventas bajo el costo de producción por periodos prolongados (no temporales) que busquen la exclusión de otro agente del mercado o la disuasión a la entrada de competidores, sin responder a estrategias públicas comerciales de competidores. Para ser anticompetitiva, se requiere acreditar una venta bajo el costo y la razonable expectativa de recuperación de



las pérdidas a futuro.

**g.** Imposición de condiciones comerciales excesivas: por ejemplo, imponer plazos de pago excesivos, rebate excesivo, u otros. Estas condiciones se analizan en función de los estándares de contratación en la industria nacional de supermercados.

**h.** Discriminación arbitraria de condiciones comerciales: Esto no implica que no puedan existir condiciones diferentes para los clientes. Sin embargo, la Compañía debe mantener un criterio uniforme, transparente y no discriminatorio que genere reglas claras respecto de clientes de características similares. Por ejemplo, no se deben pactar precios según zonas, tiempo o volumen, sin una justificación económica razonable.

### **3.2.3. Competencia Desleal**

La competencia desleal es una conducta que tiene por fin desviar la preferencia del

consumidor (clientela) por un determinado competidor a través de medios ilegítimos y contrarios a la buena fe o buenas costumbres.

Una conducta de competencia desleal puede ser sancionada aplicando distintas normas legales, como la Ley de Protección al Consumidor (Ley N°20.169), la Ley de Propiedad Industrial (Ley N°19.039) e Intelectual (Ley N°17.336) y el DL N°211.

A la luz del DL N°211 este tipo de prácticas pueden ser anticompetitivas en la medida en que sean ejecutados con el objeto de alcanzar, mantener o incrementar una posición dominante en el mercado. La Ley N° 20.169, en cambio, no establece esa exigencia y sanciona conducta tales como (i) abuso de la reputación ajena; (ii) difamación de hechos o aseveraciones falsas; (iii) ejercicio abusivo de acciones judiciales; y (iv) conducta que persiga inducir a proveedores, clientes u otros contratantes a

infringir los deberes contraídos con un competidor, entre otros.

A este respecto, se debe tener especial cuidado con las comunicaciones dirigidas a los proveedores y/o clientes que puedan denostar a algún competidor y/o sus productos, o bien cuando se realicen publicidades comparativas, cuidando que esta última se realice de forma veraz, objetiva y demostrable (no engañosa).

Esta materia puede ser compleja y excede el ámbito propio de este Manual, por lo que se recomienda que, en caso de cualquier duda, consulte a la Encargada de Libre Competencia para asegurarse que su actividad se desarrolle en cumplimiento de las reglas aplicables.

### **3.2.4. Interlocking**

Desde el año 2017, se prohíbe la participación simultánea de una persona en cargos ejecutivos relevantes o de director en dos o más empresas competidoras entre sí, siempre

que el grupo empresarial al que pertenezca cada una de las referidas empresas tenga ingresos anuales por ventas, servicios y otras actividades del giro que excedan las cien mil unidades de fomento (100.000 UF) en el último año calendario.

De acuerdo al criterio sostenido por la Fiscalía Nacional Económica, el interlocking puede ser de distintos tipos:

- (i) horizontal directo, cuando una persona participa de dos empresas que compiten entre sí;
- (ii) vertical, cuando una persona participa en dos empresas que tienen una relación de vendedor-comprador;
- (iii) indirecto, cuando dos empresas están vinculadas a través de personas que participan simultáneamente en otra.

**a.** Empresa competidora: este abarca tanto a la sociedad matriz como sus filiales, respecto de todos los giros habituales del negocio, incluyendo en el caso de la Compañía los servicios de compra, venta y distribución de alimentos y bebidas mayorista y minorista a nivel nacional.

**b.** Ejecutivo relevante: aquellos cuya posición les permita acceder a información estratégica y comercial relevante de una empresa desde un punto de vista competitivo. Por lo anterior, se debe considerar la función del cargo más que de su nomenclatura. Lo anterior incluye a asesores del directorio, gerentes, administradores y sus cónyuges o parientes hasta segundo grado de consanguinidad.

De acuerdo con lo expresado, toda posible situación de interlocking y/o participación minoritaria en empresas competidores debe ser

informada a la Encargada de Libre Competencia, con el fin de proceder a su evaluación.

### **3.2.5. Otras infracciones a la normativa de libre competencia**

**a.** Entorpecimiento a las investigaciones de la Fiscalía Nacional Económica: el DL N°211 también contempla sanciones especiales a quienes obstaculicen las facultades investigadoras de la Fiscalía Nacional Económica, ya sea en materia de investigaciones por ilícitos anticompetitivos, análisis de operaciones de concentración o estudios sobre la evolución competitiva de los mercados.

**b.** Infracción al deber de notificar una operación de concentración (gun jumping): por operación de concentración se entiende: “todo hecho, acto o convención, o conjunto de ellos, que tenga por efectos que dos o más agentes económicos que no formen parte de un mismo grupo empresarial y que sean previamente independientes entre sí, cesen en su independencia en cualquier ámbito de sus actividades”. Las infracciones al control de operaciones de concentración incluyen:

**i.** Infracción al deber de notificación: cuando las empresas hayan, según los criterios establecidos por la Fiscalía Nacional Económica al efecto, alcanzado conjuntamente determinados montos de venta o al menos dos de las partes involucradas en la operación hayan alcanzado determinados montos;

**ii.** Infracción al deber de suspender el perfeccionamiento de la operación: las operaciones de concentración se entienden suspendidas desde el acto de su notificación hasta que se encuentre firme la resolución o sentencia que ponga término definitivo al procedimiento correspondiente;

**iii.** Incumplimiento de medidas de mitigación a las que estaba sujeta la aprobación de la operación; y,

**iv.** Perfeccionamiento de operación prohibida.

**c.** Regulación especial aplicable a SMU S.A. y sus filiales: en virtud de la Resolución N°34-2012, el Tribunal de Defensa de la Libre Competencia aprobó la fusión propuesta por SMU S.A. y Supermercados del Sur S.A., imponiendo seis condiciones o medidas de mitigación para proteger la competencia en el mercado afectado. Para efectos de este Manual, resulta

relevante la Condición Sexta que obligó a la Compañía a consultar previamente al TDLC antes de efectuar una operación de concentración en la industria nacional de supermercados.

Ahora bien, lo anterior quedó finalmente regulado en el Avenimiento celebrado entre la FNE y SMU y aprobado mediante la Sentencia emitida por la Corte Suprema con fecha 6 de octubre de 2022, en virtud del cual SMU se obliga a notificar cualquier operación de concentración en la que participe, con prescindencia de los umbrales de ventas. Por lo anterior, en el caso que algún Colaborador forme parte de las tratativas para realizar una operación de concentración, deberá acercarse siempre a la Encargada de Libre Competencia para conocer si el tipo de operación – independiente de los umbrales de ventas de las partes– debe ser notificado a la FNE para su aprobación.

## ¿QUÉ HACER FRENTE A UNA INVESTIGACIÓN DE LA FNE?

Siempre se debe colaborar con las investigaciones de la autoridad. En caso que sea notificado o tome conocimiento de una investigación por parte de la FNE, de aviso inmediatamente a la Encargada de Libre Competencia. Si la FNE ejerce sus facultades especiales, las que incluyen allanamientos y visitas inspectivas no anunciadas, se deberá proceder de la siguiente forma:

- i.** Avisar inmediatamente a la Encargada de Libre Competencia.
- ii.** Recibir cordialmente a los funcionarios y solicitarles la orden judicial correspondiente, verificando que la misma contengan los datos que se señalan.
- iii.** Una vez que llegue la Encargada de Libre Competencia y la fiscal de la

Compañía, ellos coordinarán la diligencia con la autoridad.

**iv.** Nunca entregar información falsa o que pueda inducir a error al responder consultas formuladas por las autoridades de libre competencia.

**v.** Mantener el procedimiento en reserva tanto del resto de los Colaboradores como de personas externas, incluidos medios de comunicación y redes sociales.

**vi.** Levantar un registro que consigne los documentos u objetos entregados en la diligencia y solicitar al funcionario respectivo firmar el referido registro.

### **3.3. Importancia de dar cumplimiento a las normas de libre competencia**

La libre competencia es el motor de la economía de mercado, ya que, asegura el derecho de todas las empresas y personas a participar con eficiencia y en igualdad de condiciones en las actividades económicas,

logrando así ofrecer productos y servicios con la mejor combinación precio, calidad, seguridad, variedad e innovación, maximizando el bienestar de los consumidores y de la sociedad en general.

Un incumplimiento a las normas de libre competencia es un asunto serio, que puede resultar en grandes multas contra la Compañía y también contra los Colaboradores involucrados en los incumplimientos, e incluso y en determinadas circunstancias, estos pueden ser sancionados con cárcel. Asimismo, un incumplimiento afecta negativamente la imagen de la Compañía y de los Colaboradores, en especial de cara a nuestros clientes y a los actores del mercado en general.

#### **3.3.1. Sanciones**

##### **a. Multas**

La multa que puede aplicar el TDLC es de hasta el 30% de las ventas de la línea de productos o servicios asociada a la infracción, durante todo el

periodo en que esta se haya extendido la conducta ilícita o hasta el doble del beneficio obtenido.

En el evento de que no sea posible determinar las ventas ni el beneficio económico obtenido por el infractor, el TDLC podrá aplicar multas por hasta una suma equivalente a sesenta mil unidades tributarias anuales (aproximadamente \$42 millones de dólares).

Es relevante señalar que las multas se podrán aplicar tanto a las empresas, sus directores, administradores o cualquier persona que haya intervenido en la conducta anticompetitiva. En caso que se impongan multas a personas naturales, la ley establece la prohibición de que sean pagadas por la empresa involucrada.


### **b. Modificación o término de actos y contratos, modificación o disolución de la Sociedad**

### **c. Acciones civiles de indemnización de perjuicios**

Conjuntamente con las multas antes mencionadas y la eventual responsabilidad penal, es posible que las personas afectadas por un acto anticompetitivo puedan interponer alguna acción de indemnización de perjuicios en contra de la Compañía o las personas involucradas, una vez que el hecho haya sido comprobado por el TDLC. Los montos de las indemnizaciones son fijados por el TDLC en un procedimiento sumario, y comprenderá todos los daños causados a los afectados por la conducta anticompetitiva durante el periodo que se haya extendido la infracción.

**d.** En casos de colusión o prácticas concertadas:

**i.** Prohibición de celebrar actos y contratos con órganos de la administración del Estado o adjudicarse cualquier concesión de parte de este.



**ii.** Inhabilitación (desde 7 a 10 años) para desempeñar cargos de director o gerente de una sociedad anónima abierta, sujeta a normas especiales (como las AFP o Compañías de Seguros), empresas del Estado y asociaciones gremiales.

**iii.** Sanciones penales: En la última modificación al DL N°211, se creó un delito especial solo para los casos de colusión, el que contempla la aplicación de una pena de cárcel que va desde 3 años y un día hasta 10 años, debiendo cumplirse al menos 1 año de cárcel efectiva.







#### **4. ÁMBITOS PARTICULARMENTE SENSIBLES PARA LA LIBRE COMPETENCIA EN SUPER10**

Considerando el rubro en que se desempeña la Compañía, sus Colaboradores deben ser especialmente cuidadosos en las relaciones que pudieren mantener con competidores –v.gr. otras cadenas de supermercado– y en la participación en asociaciones gremiales o empresariales –v.gr. Asociación Gremial de Supermercado de Chile A.G.–.

Por otra parte, para la Empresa

resulta particularmente importante el respeto a la libre competencia por parte de los Colaboradores en las distintas negociaciones llevadas a cabo con proveedores y clientes, velando siempre porque las condiciones de comercialización pactadas se encuentren conforme con la normativa aplicable.

##### **4.1. Contactos con competidores**

Un principio fundamental de la libre competencia es que los consumidores se ven más beneficiados y el mercado en general es más eficiente, cuando los competidores toman

sus decisiones estratégicas y comerciales con independencia de su competencia.

Los contactos con competidores generan riesgos y deben ser restringidos. Por lo anterior, en sus relaciones con los competidores usted debe:

- Tener siempre presente la normativa de libre competencia cada vez que tome contacto con un competidor, incluso en un ámbito informal o social.
- Finalizar de inmediato cualquier conversación, reunión o comunicación (sea vía llamada, mensaje de texto, whatsapp, Telegram, correo electrónico, entre otros) si un competidor intenta iniciar conversaciones que impliquen acuerdos o la entrega de información comercial, sensible y estratégica de la Compañía o de su competidor, y dar aviso inmediatamente a la Encargada de Libre Competencia.

## 4.2. Negocios con

### competidores

Es posible que en ciertas circunstancias la Compañía y un competidor aborden conjuntamente un proyecto común, pues podrían dar lugar a eficiencias en beneficio de los consumidores finales (economías de escala o de ámbito, menores costos de transacción, internalización de externalidades, etc. aspectos que deben ser revisados siempre por la Encargada de Libre Competencia).

Los negocios con competidores son compatibles con la libre competencia siempre y cuando se adopten ciertas medidas y se sigan determinados procedimientos, de modo de asegurar la legalidad de tales operaciones y que las mismas no den lugar a coordinaciones ilegales, intercambios de información estratégica o produzcan otros efectos anticompetitivos.

En relación con lo anterior, hay

que tener siempre presente lo siguiente:

- Debe consultar con la Encargada de Libre Competencia antes de iniciar cualquier tipo de conversación relativa a un potencial negocio con la competencia, y pedir asistencia al área de compliance y legal durante su desarrollo.
- Las reuniones y comunicaciones con la competencia deben limitarse a lo estrictamente necesario para el negocio en cuestión, estando prohibido abordar o discutir cualquier tema adicional.
- Los términos y condiciones de las operaciones deben ajustarse a las políticas comerciales de la empresa y a la normativa de libre competencia vigente en nuestro país.

Tras la última modificación al DL N°211, muchas veces este tipo de acuerdos requiere

previamente de una autorización previa por parte de la FNE, por lo que su materialización, aun en su fase preliminar, nunca debe estar exenta de la correspondiente evaluación legal.

En particular, deben seguirse las siguientes pautas para estos casos:

- a.** Deberá siempre consultar previamente a la Encargada de Libre Competencia en caso de una posible negociación o colaboración con competidores de la Compañía, sean actuales o potenciales, que se refiera, entre otras materias, al desarrollo conjunto de:
  - i.** Nuevos productos o servicios;
  - ii.** Investigación y desarrollo;
  - iii.** Publicidad e información al público; o,
  - iv.** Participaciones en

licitaciones  
públicas o privadas.

**b.** La negociación debe tener un objetivo limitado y específico; es decir, no puede referirse a la totalidad de las actividades de la Empresa o su competidor. En consecuencia, se encuentra prohibida toda discusión que exceda al objetivo limitado y específico del acuerdo, o cualquier otro contacto con competidores que no se relacione estrictamente con el funcionamiento de aquel.

**c.** Los Colaboradores que se desempeñen en el joint venture o acuerdo de colaboración, deberán tener dedicación exclusiva o, a lo menos, no ejercer funciones de carácter comercial en la Compañía, esto es, por ejemplo, que tengan injerencia en la fijación de los precios o tarifas, servicios ofertados, segmentación de clientes o estrategia comercial, entre otras variables.

**d.** Asimismo, quienes

desempeñen tales funciones deberán siempre suscribir un compromiso previo, formal y específico, de guardar estricta confidencialidad de la información a la que tengan acceso en relación con su participación en el joint venture o acuerdo de colaboración, tanto respecto de terceros como respecto del resto de las áreas y Colaboradores.

**e.** La información que se permite intercambiar debe consistir únicamente en aquella indispensable para el adecuado funcionamiento del acuerdo de colaboración.

Se debe mantener un registro de los temas discutidos y de las principales decisiones adoptadas en el contexto del acuerdo de cooperación o su equivalente en el mismo sentido que lo indicado para las asociaciones gremiales o entidades similares, que se señala a continuación.

### 4.3. Actuaciones en

## asociaciones gremiales y asociaciones empresariales

Las asociaciones gremiales están presentes en todos los ámbitos de la economía nacional, son lícitas y cumplen un importante rol empresarial y social. Estas reúnen a empresas competidoras con diferentes fines, dentro de los cuales se puede mencionar, por ejemplo, hacerse representar ante las autoridades sectoriales como un solo organismo.

Sin embargo, las autoridades de libre competencia han sido particularmente estrictas con su fiscalización debido a que por su naturaleza –la que incluye la reunión e intercambio de información entre competidores– podría eventualmente atentar contra la libre competencia.

Este riesgo implica que se debe tener mucho cuidado en la forma en cómo se lleva a cabo la participación de la Compañía en las asociaciones gremiales, para evitar caer en conductas que eventualmente puedan ser investigadas por las autoridades

de libre competencia.

En este sentido, es fundamental que se sigan al menos los siguientes lineamientos:

- a.** No se debe participar en ninguna discusión relativa a actividades o conductas que conforme a este Manual están prohibidas;
- b.** En el caso que se traten temas inadecuados o contrarios al DL N°211 o a este Manual, señale su oposición, exija que quede constancia de su oposición y retírese de la reunión para avisar inmediatamente a la Encargada de Libre Competencia;
- c.** Asista solo a reuniones oficiales, previamente calendarizadas y solicite una agenda clara antes de participar en una reunión y exija que la misma se ciña estrictamente a la agenda definida;
- d.** Los documentos emanados

de la participación en asociaciones gremiales tales como actas, documentos y certificados deberán ser revisados por la Encargada de Libre Competencia; y,

**e.** Antes de intercambiar información para cualquier efecto –lo que incluye estudios de benchmarking, mejores prácticas, investigaciones de mercado o presentaciones a la autoridad– se debe consultar con la Encargada de Libre Competencia.

#### **4.4. Relaciones con proveedores y clientes**

En términos generales, se debe tener especial cuidado respecto de las negociaciones e imposición de condiciones de contratación con los clientes y proveedores. La política de la Compañía debe ser la de obtener las mejores condiciones comerciales competitivas a la hora de negociar con sus proveedores y clientes y, por ende, se debe evitar cualquier negociación o cláusula que se aparte de los usos comerciales

aceptables, en particular tomando en consideración la participación de mercado.

En este sentido, los Colaboradores deben velar para que las condiciones de contratación sean siempre generales, transparentes, objetivas y no discriminatorias.

Para cumplir con esta labor, los Colaboradores pueden entregar o recibir información del proveedor sobre los productos que el proveedor distribuye a través de la Compañía y negociar los costos de compra. Se debe propender a entregar esta información lo más agregada posible y, en caso de requerirse información más detallada, pactar la prohibición expresa de traspasarla a competidores. Lo anterior, siempre con la aprobación de la Encargada de Libre Competencia.

A su vez, también se pueden pedir a los proveedores mejores condiciones comerciales para la Compañía, sin interferir en la

relación que el proveedor pueda tener con sus otros clientes, recordando que las relaciones son únicamente bilaterales. En cuanto a las precauciones, se debe tener presente lo siguiente:

- a.** No deben imponerse o pactarse exclusividades sin consultarlas previamente con la Encargada de Libre Competencia.
- b.** No deben realizarse discriminaciones injustificadas de precio u otras condiciones comerciales entre proveedores, distribuidores o clientes que estén en la misma situación.
- c.** No se debe negociar ni discutir con los proveedores el precio de venta al público. La determinación del precio de venta a los consumidores debe ser determinado por la propia Compañía y no deben influir las relaciones con los proveedores.
- d.** No se puede solicitar al

proveedor que lleve a cabo conductas respecto de los competidores (por ejemplo, requerir que suban precios, no realicen promociones, entre otros).

En caso de recibir alguna llamada telefónica, mensaje de texto, whatsapp, telegram o correo electrónico, o cualquier otra situación semejante que sea potencialmente riesgosa a la libre competencia, es necesario reportar la situación a la Encargada de Libre Competencia. Por ningún motivo se debe ignorar la situación, todo lo contrario, se debe ser proactivo frente a cualquier comunicación que se reciba por parte de proveedores o clientes.



## **5. SANCIONES POR INCUMPLIMIENTO AL MANUAL DE CUMPLIMIENTO**

Como se explicó anteriormente, el incumplimiento de las normas de libre competencia puede traer serias consecuencias, tanto para la Compañía como para las personas que ejecutan los actos anticompetitivos. Por esto es fundamental tener en cuenta las normas contenidas en este Manual y entender con claridad cuándo se está frente a un posible incumplimiento, según las conductas antes descritas.

Asimismo, en caso de dudas, siempre se debe consultar –previo a ejecutar el acto o celebrar el contrato respectivo– a la Encargada de Libre Competencia, quien entregará las pautas de comportamiento que se deben aplicar. Debido a la importancia de dar permanente cumplimiento a la normativa vigente y al compromiso adoptado por la Compañía, es que, en caso de acreditarse un comportamiento contrario a la libre competencia, se podrán adoptar las siguientes medidas:



- a.** Amonestación verbal.
- b.** Amonestación escrita, en caso de reincidencia.
- c.** Amonestación escrita, dejando constancia en la hoja de vida del trabajador
- d.** Amonestación por escrito a la Inspección del Trabajo.
- e.** Multa de hasta un máximo del 25% de la remuneración diaria del trabajador.
- f.** Asistencia obligatoria de capacitaciones especialmente diseñadas al efecto.
- g.** Desvinculación de la empresa.

Las sanciones se aplicarán de forma proporcional a la gravedad de la infracción comprobada a través del procedimiento de investigación definido al efecto y para su determinación deberá considerarse, entre otras cosas, la calidad de reincidente del infractor. En todo caso,

las medidas disciplinarias deberán estar contenidas en el Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad, junto con aplicarse a todos los Colaboradores participantes en la infracción.





## 6. ENCARGADA DE LIBRE COMPETENCIA

La Encargada de Libre Competencia es la persona externa a la Compañía especialmente designada por el Comité de Cumplimiento para que, en conjunto con la administración de la empresa, diseñe, implemente y supervise el presente Manual y el Programa de Cumplimiento de la Normativa de Libre Competencia de la Compañía (“Programa”).

La Encargada de Libre Competencia debe dar cumplimiento y seguimiento a

lo impuesto por la Sentencia N°167-2019 del TDLC, confirmada por la Corte Suprema con fecha 8 de abril de 2020, dentro de las cuales se encuentran:

- (i) entregar la sentencia referida a los principales ejecutivos;
- (ii) obtener declaración jurada de éstos en que conste la lectura y entendimiento de la sentencia, junto con la afirmación de que no están en conocimiento de ningún ilícito anticompetitivo;

**(iii)** proveer una capacitación anual de libre competencia;

**(iv)** realizar dos auditorías de libre competencia durante un período de 5 años, que incluyan, entre otros, una revisión de casillas de correos electrónicos corporativos, registros de llamados a través de teléfonos corporativos, incentivos establecidos en los contratos de trabajo, participación de la compañía en procesos de licitación o cotización, participación de la compañía en asociaciones gremiales;

**(v)** mantener una línea de denuncia anónima; y

**(vi)** proveer anualmente un reporte escrito a la FNE que dé cuenta del cumplimiento de este plan.

**a.** Velar por la implementación efectiva del Manual y del Programa, su adecuación y su actualización, en conjunto con el Directorio y el Gerente General;

**b.** Revisar, anualmente o cuando las circunstancias lo ameriten, las actividades o procesos de la Compañía en los que se generen o incrementen los riesgos de comisión de ilícitos anticompetitivos (matriz de riesgos);

**c.** Sugerir el desarrollo e implementación, con la gerencia responsable o dueña del proceso, de aquellas políticas, procedimientos y/o actividades de control que estime necesario para complementar el Manual y el Programa;

Adicionalmente, las funciones, facultades y obligaciones de la Encargada de Libre Competencia consistirán, entre otras, en:

**d.** Reportar al menos semestralmente –o cuando las circunstancias lo ameriten– al Comité de Cumplimiento, Comité de Auditoría o al Directorio y al Gerente General, a través de informes que deberán comprender actividades de prevención, detección, respuesta, supervisión y actualización del Programa.

**e.** Solicitar a las áreas correspondientes los registros o evidencias del cumplimiento y ejecución de los controles a su cargo, junto con identificar brechas y coordinar con ellas planes de acción para superarlas;

**f.** Ejecutar los controles a su cargo y documentar y custodiar la evidencia relativa a los mismos;

**g.** Recibir las denuncias y consultas por casos de infracción o comisión de ilícitos anticompetitivos al interior de la Compañía, garantizando su anonimato y realizar las investigaciones asociadas.



## **7. SISTEMA DE DENUNCIAS Y CONSULTAS**

Es obligación de todos los Colaboradores informar cualquier infracción o presunta infracción al presente Manual, al Programa y a las leyes vigentes de la cual tenga conocimiento, ya sea un comportamiento propio o ajeno. Los(as) supervisores(as) de todos los niveles deberán tomar acción inmediata en caso de recibir directamente una denuncia que involucre la violación o presunta violación del presente Manual, o del Programa o al DL N° 211.

Implementamos canales formales donde los Colaboradores pueden acudir en caso de dudas o de detectar incumplimientos, garantizando la confidencialidad en la recepción de las situaciones informadas. Estos son:

### **A través de consultas:**

La Compañía apoya a los Colaboradores que formulen preguntas o consultas de buena fe sobre posibles infracciones a este Manual, al Programa, a las leyes vigentes y a las normas internas, las que serán tratadas con absoluta confidencialidad y reserva, y pueden realizarse

directamente a la Encargada de Libre Competencia a su correo electrónico y/o a través del botón Consultas dispuesto en Canal de Denuncias y Consultas, en la página web de SMU y Sper10.

### **A través de denuncias:**

Ante la identificación o sospecha de una posible infracción de algunas de las directrices establecidas en este Manual, el Programa, la ley o las políticas y procedimientos internos, los Colaboradores tienen la obligación de informar a la Encargada de Libre Competencia a su correo electrónico o bien utilizar el Canal de Denuncias dispuesto por la Compañía para estos efectos en su página web.

El sistema de denuncias y consultas contempla dos procedimientos:

**a.** Procedimiento de Denuncias y Consultas: cuyo objetivo es establecer el canal de comunicación que

le permita a la Compañía, recibir y gestionar todas aquellas denuncias, que atenten contra los valores, principios, políticas, normas y procedimientos definidos en la Compañía y resolver todas las dudas sobre normas, políticas o procedimientos internos.

**b.** Procedimiento Investigación de Denuncias: cuyo objetivo es asegurar que las denuncias recibidas, sean investigadas correctamente por los trabajadores que efectúen la investigación al interior de la Compañía, cumpliendo los estándares y procesos establecidos, de manera de proporcionar los antecedentes y fundamentos necesarios que permitan adoptar las medidas y decisiones que correspondan en cada caso. El procedimiento se encuentra regulado en los siguientes documentos: (i) Procedimiento Denuncias y Consultas (CU-FI-006-0001); y, (ii) Procedimiento Investigación de Denuncias (CU-FI-007-0001).

Una descripción general de dicho proceso es:

- i.** Recepción de la denuncia: asignación de número de seguimiento y encargado de acuerdo con la materia objeto de la denuncia.
- ii.** Investigación: situación reportada es investigada. Se pueden realizar diversas diligencias para llevar a cabo la investigación.
- iii.** Resolución: el responsable de la investigación redacta un informe final.
- iv.** Revisión: en caso que exista un supervisor de la investigación, debe revisar el informe final.
- v.** Sanción: en caso de proceder, se aplicará alguna de las sanciones descritas en los procedimientos ya referidos.
- vi.** Duración: el proceso general no podrá durar más de 30 días corridos.

## ¿Cuáles son nuestros canales?

**Línea telefónica:** 600 600 0025

**Página web:** [www.smu.cl](http://www.smu.cl)

**Correos electrónicos:**

- [encargadolibrecompetencia@smu.cl](mailto:encargadolibrecompetencia@smu.cl)
- [encargadolibrecompetencia.unimarc@unimarc.cl](mailto:encargadolibrecompetencia.unimarc@unimarc.cl)
- [encargadolibrecompetencia.alvi@alvi.cl](mailto:encargadolibrecompetencia.alvi@alvi.cl)
- [encargadolibrecompetencia.m10@mayorista10.cl](mailto:encargadolibrecompetencia.m10@mayorista10.cl)

## Canal de denuncia y consultas:

<https://lineaetica.ines.cl/lineaetica/formulario/smu/>

## Sin temor a represalias

Se entiende por represalia toda conducta ilegítima que afecte negativamente o perjudique al trabajador a raíz de haber planteado una inquietud, consulta o denuncia de libre competencia, siempre que el Colaborador actúe de buena fe y con un razonable convencimiento de que la información que está brindando es verdadera.

Las represalias en contra de Colaboradores que plantean inquietudes de libre competencia, denuncias, y/o consultas de buena fe, no serán toleradas y serán consideradas como una infracción grave al Código de Ética y Conducta de Negocios, sujeta a medidas disciplinarias si se acredita la comisión de una represalia.

Si un Colaborador considera que ha experimentado represalias, debe informar inmediatamente este hecho a la Gerencia de Personas y/o a través de los canales que la compañía ha indicado previamente.

## **ENTRADA EN VIGENCIA**

Este Manual de Cumplimiento entrará en vigencia a partir de 1 de junio 2024 y será revisado y actualizado en forma periódica, con el objetivo de dar una mayor y mejor cobertura a las situaciones que pudiesen ser contrarias a las normas de libre competencia.

El Manual estará disponible para todos los Colaboradores en la intranet de la Compañía.



## ANEXO I. CASOS PRÁCTICOS

Los temas de libre competencia son complejos y es absolutamente esperable que existan y surjan dudas y preguntas. Las mismas deben ser canalizadas a través de su superior jerárquico o la Encargada de Libre Competencia.

**1.** Mi novio/pareja/cónyuge/ amigo/compadre/pariente/ coapoderado trabaja en la competencia y se me ha instruido no tener contactos con la competencia.

### ¿Qué debo hacer?

R: En general la Compañía exige que sus Colaboradores no tengan contactos con trabajadores o trabajadoras de la competencia.

En los casos que plantea la pregunta, la Compañía exige que en sus relaciones personales no intercambie por ningún motivo y por ningún medio de comunicación, información respecto al negocio en el que está desempeñándose y debe informar de esta situación

a la Encargada de Libre Competencia de la Compañía. Recuerde además que la cuenta de correo electrónico que mantiene en la Compañía es para fines exclusivamente profesionales y no para fines personales.

**2.** Me han invitado a una reunión o evento en la que participarán todos los actores de la competencia para discutir diversos temas para el fomento y mejoramiento de la industria.

### ¿Puedo asistir?

R: Debe reportar esta situación a la Encargada de Libre Competencia en forma previa a confirmar su asistencia a la reunión o evento, quien deberá aprobar o no su asistencia.

En caso de asistir, solicite la tabla de contenidos, y/o pida que se levante un acta de la reunión. Después de la reunión o evento deberá enviar obligatoriamente un informe escrito a la Encargada de Libre Competencia o a quien esta designe que indique quiénes participaron y cuáles fueron las materias tratadas en la reunión.

**3.** Un proveedor nos invitó el fin de semana a San Pedro de Atacama, a un evento de camaradería en el que entiendo que participarán también personas que trabajan en la competencia.

**¿Puedo asistir?**

R: Debe evitar exponerse a estas situaciones en las cuales se podría inferir o suponer que podría al menos existir algún intercambio de información con la competencia. Debe dirigir esta materia a través de la Encargada de Libre Competencia.

**4.** Mi novio/pareja/cónyuge/ amigo/compadre/pariente/ coapoderado es proveedor de la Compañía.

**¿puedo pedirle que me comente respecto a algún asunto de la competencia?**

R: No, refiérase al punto 4 del Manual de Cumplimiento.

**5.** Recibí una comunicación inapropiada (ya sea escrita u oral) de un competidor/cliente/proveedor.

**¿qué hago?**

R: De aviso a la Encargada de

Libre Competencia de forma inmediata, quien lo instruirá a responder dicha comunicación de forma clara y categórica.

**6.** Si la FNE me cita a declarar una vez que dejé de trabajar en la Compañía.

**¿Puedo excusarme de no ir?**

R: El DL N°211, exige que las personas entreguen las informaciones o antecedentes que la FNE estime necesarios con motivo de las investigaciones que se le practiquen. Por lo cual, usted no se podrá negar a entregar información o a asistir. Esto incluye también a quienes trabajan actualmente en la Compañía. A todos ellos la Compañía los exhorta a contestar la verdad de lo que se les está preguntando o pidiendo. De lo contrario, la FNE podría aplicar sanciones.

**7.** Si en un allanamiento me obligan a entregar el teléfono celular de la Compañía, mi teléfono celular personal o artículos personales.

**¿me puedo negar?**

R: No, usted debe entregar todo lo que sea requerido, en la medida en que conste en la orden judicial correspondiente. Para ello, comuníquese inmediatamente con la Encargada de Libre Competencia la que deberá estar presente en el momento en que usted haga entrega de los artículos de la Compañía y de sus artículos personales.

**8.** Tengo dudas de haber realizado o estar realizando una conducta que al parecer pudiese atentar a la libre competencia.

**¿Qué debo hacer?**

R: Siéntase con la confianza y diríjase directamente a la Encargada de Libre Competencia, ella le guiará y le indicará los pasos a seguir; jamás llegué a conclusiones usted mismo sin la asesoría de la Encargada de Libre Competencia.

**9.** Mi cargo no se relaciona con los proveedores ni menos con la competencia por lo que no creo necesario estudiar el Manual de Cumplimiento.

**¿será suficiente la capacitación de libre competencia?**

R: No, usted periódicamente debe leer y estudiar este Manual. En caso de dudas o comentarios, éstos se deben hacer a la Encargada de Libre Competencia.

**10. ¿Qué le puedo preguntar a la Encargada de Libre Competencia?**

R: Todas las dudas que usted tenga en materia de libre competencia y especialmente en los temas tratados en el Manual de Cumplimiento, en forma previa a realizar una acción o adoptar una decisión.

**11. ¿Qué hacer si, por error, envíe a un proveedor A información de un proveedor B con el cual compite?**

R: De aviso a la Encargada de Libre Competencia de forma inmediata, quien lo instruirá a dar una respuesta sobre el mismo correo electrónico, y señalar de forma clara y categórica que se trata de un error.

## ANEXO II. EJEMPLOS DE CONDUCTAS SANCIONADAS POR LOS TRIBUNALES

### **A. Colusión de supermercados en carne de pollo (2020)**

Con fecha 8 de abril de 2020 la Corte Suprema confirmó y aumentó las sanciones dictadas por el Tribunal de Defensa de la Libre Competencia en contra de Cencosud, SMU y Walmart por haber participado de un acuerdo destinado a fijar los precios de venta de carne de pollo fresca, igual o superior a su precio de lista mayorista, por intermedio de sus proveedores.

De este modo, determinó que Cencosud deberá pagar 11.532 Unidades Tributarias Anuales (UTA, equivalentes a US\$ 8,2 millones); SMU, 6.876 UTA (US\$ 4,9 millones) y Walmart, 11.160 UTA (US\$ 7,9 millones), todo a beneficio fiscal.

La conducta reprochada radicó en que la fijación de sus precios promocionales no fue libre y que lo anterior significó que el valor de venta al consumidor final de carne de pollo fresca no se estableció a la luz de la oferta y la demanda, sino que, se vio intervenido por un patrón de conducta de los oferentes, con el consiguiente perjuicio a los consumidores en relación a un producto altamente demandado a nivel nacional y difícilmente sustituible.

Los documentos revelaron que los supermercados reclamaban por vía telefónica o por e-mail ante los proveedores de carne de pollo cuando detectaban que otra cadena se desviaba del acuerdo de no vender bajo el precio de lista mayorista. El objetivo de estas gestiones era que los proveedores actuaran como intermediarios, alertando a la otra cadena sobre el incumplimiento para que se ajustara a las directrices acordadas.

## **B. Colusión papel tissue (2020)**

Con fecha 6 de enero de 2020, la Corte Suprema confirmó la condena a CMPC Tissue y SCA Chile por colusión en el mercado del papel tissue, tras haberse asignado cuotas de participación de mercado y haber fijado precios de venta de estos productos entre los años 2000 y 2011.

El máximo tribunal aplicó a CMPC una multa de 20.000 UTA y mantuvo la condena a SCA, por el mismo monto, esto es, poco más de US\$ 15 millones para cada una de las empresas.

Si bien el TDLC había otorgado el beneficio de exención de la delación compensada a CMPC, la Corte Suprema revocó dicho beneficio, en tanto acreditó que no sólo organizó el acuerdo colusorio en examen, sino que, además, ejerció coacción de carácter económico sobre su competidor SCA a fin de conducirlo a formar parte de él

y, más adelante, a asegurar su permanencia en el mismo.

Los ejecutivos que gestionaron los acuerdos evitaron traspasar información en formato digital o por correo electrónico institucional, por lo que preferían el uso de documentos impresos y cuentas de correo electrónico personales, creados con pseudónimos, para estos fines. También utilizaron teléfonos celulares de prepago para comunicarse con la competencia y representantes de una de estas empresas admitieron que llegaron a deshacerse de computadores en el Canal San Carlos. Por su parte, en enero de 2017, el Servicio Nacional del Consumidor llegó a un acuerdo compensatorio con CMPC a partir de un proceso de mediación colectiva, mediante el cual la empresa se obligó a devolver US\$ 150 millones en forma de compensación directa a los consumidores.


### **C. Colusión de farmacias en medicamentos (2012)**

El 7 de septiembre de 2012 la Corte Suprema confirmó la sentencia del TDLC en contra de Farmacias Cruz Verde S.A. y Salcobrand S.A., que fueron condenadas cada una al pago de 20.000 Unidades Tributarias Anuales, aproximadamente US \$20 millones, por realizar un acuerdo colusorio para subir concertadamente los precios de ciertos medicamentos. Según la Corte, “las empresas implicadas cometieron una infracción de gravedad extrema, habida cuenta de su naturaleza, de sus repercusiones concretas en el mercado de venta al consumidor de los productos farmacéuticos y de la dimensión del mercado geográfico afectado. La fijación de los precios afectó las reglas de la competencia, permitiendo a las implicadas prever que infaliblemente obtendrían un beneficio económico. El interés económico se sobrepuso a la dignidad humana, a la vida

y a la salud de las personas, puesto que, como se dice por una de las requeridas, los márgenes de colusión llegaron solamente a 185 medicamentos éticos”.

Farmacias Ahumada también se encontraba requerida, pero logró una conciliación con la FNE, en base a la cual reconoció en juicio en forma expresa los hechos y antecedentes que comprobaron el acuerdo colusorio.

**D. Abuso posición dominante en fósforos de seguridad (2009)** Con fecha 14 de diciembre de 2019, el TDLC condenó a Compañía Chilena de Fósforos S.A. (“CCF”) al pago de una multa ascendiente a 1.200 UTA y abstenerse en lo sucesivo celebrar con sus clientes o distribuidores, directa o indirectamente, contratos o acuerdos que incluyan términos o condiciones discriminatorios respecto de las características de quién adquiera o distribuya



sus productos, salvo que ello se funde en circunstancias generales, uniformes y objetivas, o basadas en condiciones justificables en razón de sus costos, y que sean aplicables a todo el que se encuentre en las mismas condiciones.

En su análisis, el TDLC reprochó la utilización de contratos con descuentos por exclusividad por parte de CCF con distintas cadenas de supermercados que, en su conjunto, representaban un porcentaje significativo de la oferta supermercadista del país en dicha época. Tal circunstancia, unido al hecho de que en el canal supermercadista CCF tenía la mayor participación de mercado de los fósforos (alrededor del 95%), (i) confirma la posición de dominio de CCF en el mercado relevante, y (ii) revela la existencia de dificultades objetivas para el ingreso de nuevos competidores, incluso por vía de importaciones.

En consecuencia, los contratos con descuentos por exclusividad analizados deben ser considerados como contrarios a la libre competencia, ya que, a través de ellos, la demandada pretendió y logró restringir la entrada al mercado de posibles competidores, abusando así de su posición de dominio en el mercado.







