

## **Procedimiento para iniciar reclamos ante el Mediador de Buenas Prácticas Comerciales (en delante “Mediador” u “Oficina del Mediador”):**

### **Estimado Proveedor:**

A continuación se describe el procedimiento y plazos para interponer reclamos ante la Oficina del Mediador. La competencia de esta oficina es únicamente sobre reclamos relacionados con la interpretación, ejecución y cumplimiento del Código de Fortalecimiento de las Buenas Prácticas Comerciales.

En caso de que tenga consultas sobre los objetivos del Mediador, temas objeto de su conocimiento y detalles sobre los requisitos y el procedimiento, por favor escriba a: CAMDESAR69@wal-mart.com.

### **1. Procedimiento.**

1.1. La gestión del Mediador será siempre a petición del Proveedor y será totalmente gratuita. Los plazos de la gestión se contarán en días hábiles.

Todas la comunicaciones entre el Proveedor y el Facilitador se tendrán por válidamente hechas a través del correo electrónico señalado por el Proveedor al presentar su reclamo, por parte del primero, y a través del correo electrónico CAMDESAR69@wal-mart.com por parte del Mediador.

1.2. El Mediador únicamente funcionará como un canal entre el Proveedor y Walmart y luego de escuchar ambas posiciones, propondrá posibles soluciones para las controversias que lleguen a su conocimiento, sin que sus propuestas sean vinculantes. No obstante, en caso de llegar a un arreglo, el Proveedor y Walmart establecerán un finiquito, preparado o avalado por el Mediador, exponiendo los términos y condiciones que ponen fin total o parcial a la controversia.

1.3. La gestión deberá ser iniciada por el Proveedor mediante la presentación de un formulario de reclamo (en adelante, el “Formulario de Reclamo”) ante el Mediador. El Formulario de Reclamo deberá contener los siguientes requisitos en forma completa:

i) identificación del proveedor: nombre completo o razón social del Proveedor, número de cédula jurídica o documento oficial de identidad, correo electrónico válido para recibir comunicaciones de parte del Mediador, y el nombre y número de identificación de las personas

autorizadas para negociar y finiquitar un eventual arreglo parcial o total del reclamo, con indicación de si podrán actual individual o conjuntamente;

ii) hechos y solicitud concreta: la descripción detallada de los hechos que fundamentan el reclamo, la especificación de la violación al Código de Fortalecimiento de las Buenas Prácticas Comerciales que el Proveedor considera que se concretó, los asociados de Walmart involucrados en los hechos, así como la solicitud o propuesta para resolver el reclamo;

iii) respaldo: en caso de que existan, la indicación de los documentos o respaldo del reclamo, útiles para acreditar los hechos que lo fundamentan y en caso de no existir respaldo, indicar las razones;

iv) aceptación del representante legal: el Formulario de Reclamo deberá ser aceptado por el representante legal del Proveedor con facultades suficientes para hacerlo, mediante el método de señal de aceptación contenido en el formulario, el cual se accederá y enviará por vía electrónica.

El Formulario de Reclamo deberá enviarse vía electrónica según las posibilidades del sitio web donde se encuentre y deberá acompañarse de los documentos de respaldo indicados en el formulario.

1.4. Recibido un reclamo, el Mediador verificará: i) el cumplimiento de todos los requisitos del Formulario de Reclamo y ii) que el contenido del reclamo sea de su competencia. En caso de que el contenido del reclamo no sea de su competencia, lo comunicará así al Proveedor, indicándole las razones y la información de contacto de la(s) persona(s) adecuada para colaborar con su gestión y dará por terminado el procedimiento. En caso de que los requisitos estén confusos o incompletos, lo comunicará así al Proveedor, indicándole los requisitos o aclaraciones que corresponda hacer, a fin de que sean aportados en un plazo de 3 días hábiles. En ambos casos, el Mediador tendrá un plazo de 3 días hábiles para realizar la comunicación al Proveedor. En caso de no cumplirse con lo solicitado por el Mediador, la gestión se dará por terminada; sin perjuicio de la posibilidad de presentar un nuevo reclamo.

1.5. Presentado el reclamo con todos los requisitos y verificada su competencia, en un plazo máximo de 3 días hábiles contados a partir de la presentación del reclamo o de los requisitos faltantes, el Mediador convocará al Proveedor a una junta (en adelante, "Junta Conciliatoria") que se celebrará de forma presencial, por teléfono o por cualquier medio permitido por los sistemas tecnológicos que tenga habilitados Walmart. La junta deberá celebrarse en un plazo máximo de 8 días hábiles contados a partir de la comunicación de la convocatoria a la junta. En la Junta Conciliatoria participarán las personas autorizadas por el Proveedor para negociar, los asociados de Walmart relacionados en el reclamo que el Mediador decida convocar y al menos un representante de la Oficina del Mediador. En la junta el Mediador dará oportunidad a todos

los participantes para exponer sus posiciones y procurará que se llegue a un acuerdo que ponga solución total o parcial al reclamo. Asimismo, el Mediador podrá hacer propuestas a los presentes para facilitar una solución total o parcial al reclamo.

1.6. En caso de que se llegue a un arreglo total o parcial durante la junta, el Mediador preparará un acta sucinta describiéndolo y lo enviará por correo electrónico al Proveedor, quien deberá responder afirmativamente. El envío del correo electrónico por parte del Mediador, acreditará la aprobación del arreglo por parte de Walmart, en los términos y condiciones relacionados en la comunicación. Para que el acuerdo se tenga por aprobado, el Proveedor o las personas por él autorizadas en el Formulario de Reclamo deberán contestar afirmativamente.

1.7. En caso de no llegarse a un arreglo durante la junta, el Mediador, en la misma oportunidad, dará un plazo no mayor de 8 días hábiles al Proveedor y a los asociados de Walmart para que consideren eventuales propuestas de arreglo y convocará a una última Junta Conciliatoria en los mismos términos indicados en el párrafo 2.5., que se celebrará al vencer dicho plazo. La comunicación sobre el plazo y la nueva junta se harán también en la misma oportunidad, para lo cual el Mediador enviará un correo electrónico a las personas presentes. Para el Proveedor, utilizará la dirección electrónica indicada en el reclamo.

1.8. En la nueva junta, se discutirán las propuestas del Proveedor y de Walmart y en caso de llegar a un arreglo total o parcial, se procederá conforme a lo indicado en los párrafos 2.6 y 2.7. En caso de no llegarse a un acuerdo, se dará por finalizada la gestión ante el Mediador. En dicho caso, o en cuanto a los puntos no comprendidos por un arreglo parcial, el Mediador también lo comunicará al Proveedor y a los asistentes a esta junta.

La gestión del Mediador terminará de forma inmediata en caso de que, luego de iniciado el procedimiento, el Proveedor presente reclamos formales ante autoridades judiciales o administrativas que relacionen los mismos hechos del reclamo. De llegar a su conocimiento esta situación, el Mediador dará por terminado el proceso y lo comunicará así al Proveedor.

1.9. Las opiniones, criterios o manifestaciones del Mediador durante el desarrollo del procedimiento de ninguna forma implicarán un reconocimiento de responsabilidad contra Walmart o sus asociados sobre los hechos invocados por el Proveedor.

1.10. Toda la información que llegue a conocimiento del Mediador será confidencial y se mantendrá con dicho carácter y estricta reserva por parte del Mediador; sin perjuicio del cumplimiento a las órdenes de autoridad sobre presentación de información a las que Walmart deba sujetarse. El Mediador llevará un registro de todos los reclamos puestos en su conocimiento y de todos los procedimientos a los que dé trámite. La información deberá resguardarse por un plazo de 10 años.

## LÍNEA PARA INTERPOSICIÓN DE QUEJAS DE PROVEEDORES

Para los temas que no son competencia del Mediador, los Proveedores pueden acudir a la Línea de Atención a Proveedores, por medio de los números telefónicos indicados abajo.

---

# Línea de Atención a Proveedores



**Guatemala**  
1-801-0096-722

**Honduras**  
800-2222-0722

**Nicaragua**  
1-800-7022

**El Salvador**  
800-22000-722

**Costa Rica**  
800-8000-722

**Horario:**  
lunes a domingo  
de 8:00 a. m.  
a 10:00 p. m.

¡Estamos  
para servirte!

 También puedes enviar tus reclamos al correo  
**sac@wal-mart.com**

**Walmart**   
México y Centroamérica

---