

DECLARACION DE BUENAS PRÁCTICAS COMERCIALES ANEXO II

SISTEMA DE ATENCION DE CONSULTAS Y QUEJAS DE LAS PARTES DE ESTA DECLARACION

La Declaración de Buenas Prácticas Comerciales fomenta el mejoramiento de los mecanismos de comunicación entre proveedores y supermercados, con el objeto de perfeccionar los resultados de las relaciones comerciales y los buenos negocios entre ambas partes, así como llevar al mínimo las situaciones generadoras de inconvenientes en dicha asociación.

Por tal motivo, se definen dos tipos de comunicaciones:

- a. Aquellas propias del día a día entre proveedores y supermercados, que requieren una atención eficiente entre ambas partes en ambas vías. Este primer tipo de comunicaciones no requiere intervención dentro del marco de esta Declaración, sino el compromiso de facilitar y difundir los sistemas que ya las empresas tienen para atender sus relaciones con sus clientes, y
- b. Aquellas comunicaciones en la cual una de las partes desea transmitir una disconformidad, desacuerdo, inquietud o queja, cuyo transcurso es o debe estar debidamente tutelado en los acuerdos de la Declaración de Buenas Prácticas Comerciales.

Artículo I: Mejores Prácticas de atención de casos no tutelados por la Declaración

El sector supermercadista pondrá a disposición de sus socios proveedores, la lista de contactos internos, según el tipo de temas que requieran una pronta solución dentro del normal día a día entre el proveedor y el supermercado, que no son propios de los elementos tutelados en la Declaración de Buenas Prácticas Comerciales.

Se crean los Anexos II.1 (Grupo Gessa) – II.2 (Automercados) y II.3 (Wal Mart). Estos anexos mostrarán los cuadros de contactos, identificados en esta Declaración como los mecanismos directos de solución de quejas y consultas de primera instancia. Estos cuadros serán publicitados por CACIA hacia todos sus asociados por los diversos medios de comunicación que considere pertinentes y será actualizado al menos dos veces al año mediante consulta electrónica a los supermercados.

En esta Declaración de Buenas Prácticas Comerciales, las partes manifiestan su mejor interés por canalizar las inquietudes y quejas mediante los sistemas de comunicación interna ya existentes, atenderlos de manera diligente, aplicar los más cortos plazos posibles para su solución y aplicar los sistemas de contactos esbozados en los cuadros generados en el punto anterior.

Artículo II: Tratamiento de quejas y consultas de casos tutelados por la Declaración de Buenas Prácticas Comerciales

Casos a revisión por parte del Comité Ejecutivo Permanente:

Los temas que serán sujetos de revisión del Comité Ejecutivo Permanente o del Subcomité creado para tales efectos, serán aquellos que sugieran el incumplimiento de los compromisos ya expuestos en la Declaración.

También serán analizados por el CEP aquellos casos que expongan nuevos temas o prácticas que por primera vez se encuentran afectando el mercado, que podrían estar atentando contra el marco jurídico vigente en el país o que podrían requerir una discusión al más alto nivel para la búsqueda de un acuerdo de buenas prácticas comerciales

Procedimiento de atención de casos:

Cuando una de las partes requiera la atención de un tema considerado como violatorio de los compromisos de la Declaración, existirá un procedimiento para la debida presentación, formulación, atención y seguimiento del caso.

Formulario de presentación de casos: Cualquiera que fuera el origen de la queja o inquietud, la misma debe formularse de manera clara y concisa mediante formulario adjunto al presente Anexo II.

Cuando el caso es expuesto por parte de un proveedor:

1. El proveedor presenta el formulario de atención de casos debidamente lleno ante la Dirección Ejecutiva de la Cámara Costarricense de la Industria Alimentaria.
2. Si el caso presentado por el proveedor está relacionado con un supermercado específico, la cámara presentará directamente el caso a la Parte en cuestión, de manera tal que se busque una solución pronta entre las partes directamente relacionadas con la queja planteada.
3. Si el problema presentado a esta primera instancia no llega a una solución satisfactoria para ambas partes, la práctica en cuestión deberá ser discutida en el CEP, dado que se trata de un tema tutelado por la Declaración.
4. Si el tema en cuestión no es con un supermercado específico sino que indica la presencia de una práctica que puede tener una afectación general en el mercado, la Cámara solicitará al Coordinador del CEP que se convoque a reunión para que el caso se discuta, se analice si existe o no una práctica indebida, se estudie si la misma repercute en el mercado y si es pertinente un acuerdo de mejores prácticas comerciales para todos los actores.

5. Para la debida convocatoria del CEP, según los lineamientos de los puntos 3 y 4 anteriores, la Coordinación convocará con suficiente tiempo de anticipación.

Cuando existe un problema planteado por parte de una Parte supermercadista:

1. Si el caso presentado por el supermercado está relacionado con un proveedor específico, el supermercado podrá presentar directamente el caso a la Parte en cuestión, de manera tal que se busque una solución pronta entre las partes directamente relacionadas con la queja planteada.
2. Si el problema presentado en esta primera instancia no llega a una solución satisfactoria para ambas partes, la práctica en cuestión deberá ser discutida en el CEP, dado que se trata de un tema tutelado por la Declaración.
3. Si el tema en cuestión no es con un proveedor específico sino que indica la presencia de una práctica que puede tener una afectación general en el mercado, la parte afectada solicitará al Coordinador del CEP que se convoque a reunión para que el caso se discuta, se analice si existe o no una práctica indebida, se estudie si la misma repercute en el mercado y si es pertinente un acuerdo de mejores prácticas comerciales para todos los actores.
4. Para la debida convocatoria del CEP, según los lineamientos de los puntos 2 y 3 anteriores, la Coordinación convocará con suficiente tiempo de anticipación. Para tales efectos, la parte afectada deberá llenar el formulario de presentación de casos y trasladarlo a la Coordinación del CEP.

Manejo de la documentación:

Tiempo de atención del caso y respuesta:

Si el caso es canalizado directamente al CEP, una vez obtenido un resultado específico de su análisis a lo interno del CEP, el coordinador de este órgano transmitirá directamente sus principales conclusiones a la parte interesada, haciendo referencia al sistema y formulario de presentación del caso. Toda resolución o conclusión del análisis de un caso analizado por el CEP o por la subcomisión creada para tales efectos, será comunicada a la Parte interesada de manera inmediata.

Seguimiento posterior: Toda reunión que desarrolla el CEP está acompañada de una minuta que resume los principales elementos analizados, donde se establecerá como punto de agenda el seguimiento a las diversas resoluciones de este foro, sean de consenso o de disenso.

**DECLARACION DE BUENAS PRÁCTICAS COMERCIALES
FORMULARIO DE PRESENTACION DE CASOS**

Fecha	
Hora	
Lugar	

Principio incumplido, que es tutelado por la Declaración de Buenas Prácticas Comerciales:

Exposición de motivos:

Presentado por:	
Teléfono	
Fax	
E-mail	
Recibido por:	