



Santiago, 21 de febrero de 2020.

Señores
SERNAC
Presente

Ref.: Reclamo N.º **R2021M4841927**

De nuestra consideración:

Por medio de la presente procedemos a dar respuesta formal al reclamo efectuado por nuestro cliente [REDACTED], quien nos señaló Exageración de Protocolo de Seguridad, de parte de guardia de seguridad en nuestro supermercado Lider.

Es importante informar que aplicamos medidas generales de seguridad al interior del supermercado, una de las cuales es el control en las salidas de caja, solicitando a los clientes de manera aleatoria colaborar con la identificación de la boleta de compra y la mercadería que egresará de nuestro supermercado. Estas medidas están legitimadas con las entidades correspondientes y bajo ninguna manera contiene aplicación de fuerza o menoscabo a clientes. Lo anterior incluye la revisión o ajustes permanentes a su aplicación.

Al respecto podemos manifestar que como supermercado nos interesa entregar la mejor experiencia en nuestros locales, tanto de parte de nuestro personal como de parte de los distintos servicios que entregan terceros. Es por ello por lo que, dentro de lo que nos compete, nos preocupamos de promover una cultura de respeto, cordialidad y aporte a la comunidad.

Dado lo anterior, procedimos a contactar a nuestro encargado del área involucrada, con el objeto de realizar una investigación de los hechos descritos por el cliente, por lo que podemos manifestar que hemos tomado conocimiento de la situación planteada en su reclamo, tras lo cual le ofrecemos las más sinceras disculpas por las molestias causadas.

Manifestamos que con el objeto de prevenir eventuales hechos como los relatados, se instruye permanentemente a nuestros locales con el fin de que se tomen todas las medidas necesarias para que eventuales situaciones como las descritas por la reclamante no ocurran.

Agradecemos sinceramente el tiempo dedicado en hacernos ver lo ocurrido, y permitirnos dar respuesta, así podemos seguir fortaleciendo aún más las áreas de nuestra compañía, e incorporar mejoras y excelencia en nuestros procesos de atención y calidad de servicio.

Como Compañía, agotamos todos los esfuerzos con el fin analizar lo enfatizado en su reclamo, agradeciendo toda la información proporcionada en el detalle de éste, pues para nuestra empresa, servicio, respeto, excelencia e integridad, son valores fundamentales, por lo que reiteramos lamentar genuinamente lo expuesto.

Jazmin Cancino
Servicio al Cliente
Walmart Chile