

Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 01253.6/2023

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 10 de agosto de 2023 constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el Árbitro Único:

ARBITRO UNICO

[REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

Recibida con fecha cinco de enero de 2023 Solicitud de Arbitraje y dictada el 29 de junio de 2023 Resolución de Inicio por el Presidente de la Junta Arbitral, por la que admite a trámite la solicitud de arbitraje, verifica la existencia de Convenio Arbitral válido y designa al Árbitro Único, el presente arbitraje de consumo se decidirá, en su caso, en **EQUIDAD**.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en la disconformidad de la reclamante con el reetiquetado de un jersey adquirido a un precio de 79,95 € y cuyo precio en el etiquetado original era de 69,75 €. Solicita la devolución de los 10 euros de diferencia.

El Árbitro Único entra en el estudio de las actuaciones practicadas, consistentes en:

- 1.- Estudiar la documentación adjuntada al expediente.
- 2.- Dar audiencia a las partes.

La parte reclamada comparece a la audiencia mediante escrito y se opone a la reclamación insistiendo en la desestimación íntegra de las pretensiones de la reclamante. Alega que no se ha producido ningún tipo de error en la reclamante en el momento de la venta, puesto que paga el jersey y abona el importe que figura en la etiqueta del producto de **79,95€**. En el momento de la compra no manifiesta ningún tipo de confusión o incertidumbre. Tampoco manifiesta que hubo ninguna confusión en la hoja de reclamación del 30 de diciembre.

[REDACTED] procedió, días previos a la venta, a subir el precio de ciertos productos (entre ellos el del jersey comprado por la solicitante). Esta subida de precios fue motivada por la actual espiral inflacionista de la que [REDACTED] no es ajeno. Los productos que recibe [REDACTED] vienen etiquetados desde origen con el precio en España y en otros países. En este caso, para aplicar la subida de precios, [REDACTED] adhirió una pegatina con el nuevo precio final (€ 79,95) superpuesta al precio de origen, tal y como se recoge en las imágenes aportadas por la solicitante. Así, el etiquetado con importe superior (€ 79,95) se encuentra superpuesto sobre el



Comunidad de Madrid

precio de origen, tapando este importe en su totalidad. Además, el precio de origen solo es posible verlo si la persona retira la pegatina, como ha pasado en este caso.

La supuesta “incertidumbre” que alega la consumidora se produce momentos después a la compra cuando ella misma decide retirar la pegatina que se encontraba completamente encima y tapando el precio de la etiqueta original. Por tanto, es la propia consumidora la que genera y se coloca en esta situación de “incertidumbre”. Este hecho no puede dar lugar a duda alguna puesto que la consumidora sabía perfectamente cual era el importe del artículo y así lo hizo en su momento. Es más, el nuevo precio de 79,95€ se aprecia en un tamaño de letra más grande y claro que el previo y que el resto de los precios de la prenda en otras divisas. Esto hace que de ninguna manera pueda inducir a ningún tipo de error a la solicitante ni a ningún cliente.

La Solicitante fue perfectamente conocedora e informada de cuál iba a ser el precio a abonar por la prenda. Y no sólo eso, sino que cuando la clienta pasa por caja y el dependiente escanea el código de barras, el importe que aparece es el de 79,95€, que es el precio etiquetado y correcto de ese producto, tal y como se aprecia en los documentos aportados por la solicitante.

Alega que el precio del producto se encontraba con una etiqueta fijada en el producto y no se exigió el pago de una cantidad superior a la anunciada. El precio anunciado, de forma claro y sin lugar a dudas, era el que se encontraba en el momento de la etiqueta marcada con una pegatina superpuesta (79.95€).

██████████ cumple en todo momento con el requisito de precio de venta. En primer lugar, el precio es claro, visible y comprensible, situándose por encima del precio de origen que sólo es visible si se arranca la pegatina donde se aprecia el precio final. Y, además, la consumidora, no tuvo en ningún momento que solicitar información al respecto del precio final puesto que aparecía una única etiqueta visible con un único precio.

Sobre lo manifestado por la solicitante de que no le parece ético cambiar los etiquetajes de precios de las prendas, debemos indicar que, en tal situación de inflación, es de debida diligencia que, para la correcta gestión empresarial y supervivencia, las empresas realicen tales ajustes de precios cuando sea necesario. Además, desde la propia matriz situada en ████████ se dan instrucciones para que, de forma temporal y residual, se sobreetiqueten para ajustar el precio semejado a las actuales circunstancias. Así mismo, sería de mala gestión empresarial y medioambiental proceder a aplicar una subida de precios cambiando todo el etiquetaje en lugar de con una pegatina, con el coste económico que esto supone y el impacto medioambiental produciendo más residuos de los necesarios.

La parte reclamante comparece a la audiencia por escrito y se reitera en su reclamación, que consta en el expediente, haciendo hincapié en que hubiese sido más ético cambiar una etiqueta por otra.



Comunidad de Madrid

Tras lo cual y, previa deliberación, el Árbitro Único se pronunció emitiendo el correspondiente **LAUDO**. Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Árbitro Único acuerda: **DESESTIMAR** la pretensión de la reclamante, aunque es cierto que la prenda ha sufrido una alteración en el precio, se considera que éste está justificado debido a la inflación y se ha realizado con anterioridad a la presencia de la reclamante en el punto de venta. [REDACTED] ha cumplido con todos los requisitos de **información, veracidad y claridad** hacia la reclamante, en particular, no se desprende del expediente que se haya podido inducir a la reclamante a ningún tipo de confusión en el momento de materializarse la compraventa y son totalmente plausibles las medidas medioambientales alegadas por la mercantil reclamada para no proceder al etiquetaje completo de todas las prendas en lugar de colocar una pegatina que informe de forma clara, visible y comprensible del precio de venta. Por ello, en este caso, se concluye que no procede devolución de importe alguno.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo será de **TREINTA DÍAS**, a contar desde la recepción de la notificación del Laudo.

El abono de la cantidad se realizará por cualquier medio de pago, admitido en derecho, que deje constancia documental al reclamante o persona autorizada en su nombre, salvo que al día de la fecha ya lo hubiere efectuado.

Notifíquese a las partes el presente laudo, haciéndoles saber que tiene carácter vinculante y ejecutivo desde el día de su notificación.

Contra el mismo, cabe interponer acción de anulación, ante la Sala de lo Civil y de lo Penal del Tribunal Superior de Justicia de Madrid, de acuerdo con lo previsto en el art. 40 y siguientes de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje, en el plazo de dos meses contados a partir de su notificación o, si se hubiera solicitado corrección, aclaración o complemento del laudo, dicho plazo se contará desde la notificación de la resolución de la citada solicitud, o desde la expiración del plazo para adoptarla. Las partes podrán así mismo solicitar dentro de los diez días siguientes a la notificación del laudo, la corrección, aclaración, complemento o rectificación a que se refiere el art. 39 de la Ley de Arbitraje.

Y para que conste, se firma el presente Acuerdo en el lugar y fecha señalados al principio.

Este documento ha sido firmado digitalmente por EL ARBITRO UNICO, puede consultar la fecha y datos de la firma en el lateral.