



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 15243.4/2024

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 26 de marzo de 2025 constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el Árbitro Único:

ARBITRO UNICO

D^a [REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en:

Un producto aparece detrás de una etiqueta (detergente [REDACTED], refiriendo un precio inferior al cobrado en caja. Al hacer la reclamación, le indican que ese producto no se corresponde con el etiquetado de ese precio, pero el producto no tiene marcado el precio en el mismo, ni aparece etiqueta alguna en el serial. Al día siguiente el producto aparece con la etiqueta con el precio. Solicita que le hagan entrega del producto adquirido al precio que marca la etiqueta.

La parte reclamada presenta escrito de fecha 3 de diciembre de 2024 y se opone a la reclamación, señalando lo siguiente:

Ante todo, lamentamos la experiencia que ha vivido en nuestra tienda.

En relación los hechos que nos traslada, hemos revisado internamente lo ocurrido en la tienda y hemos verificado que el producto que deseaba adquirir era distinto al que había visualizado en el cartel de precios.

Por este motivo, el equipo de tienda no procedió a cobrar el precio del cartel en caja al no tratarse del mismo producto. Por nuestra parte tomamos nota de sus comentarios y los trasladaremos internamente para garantizar que su próxima experiencia de compra en nuestra tienda sea satisfactoria y pueda seguir confiando en [REDACTED]

Finalmente agradecerle que nos haya hecho llegar esta información, para nosotros es muy importante la satisfacción de nuestros clientes y sus opiniones, que nos ayudan a seguir trabajando en la mejora continua de nuestro servicio y atención a nuestros clientes

Comunidad de Madrid

El Órgano Arbitral entra en el estudio de las actuaciones practicadas, consistentes en:

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

La parte reclamante NO presenta nuevas alegaciones para el acto de audiencia por lo que se da por reproducida toda la información y documentación se reitera, que consta por escrito en el expediente.

La parte reclamada presenta escrito de fecha 27 de febrero de 2025 y manifiesta lo siguiente:

En relación con la reclamación de D. [REDACTED], esta parte ha contactado directamente con el reclamante y ha llegado a un acuerdo satisfactorio. Se ha comunicado al reclamante que puede acudir a nuestra tienda para adquirir las unidades al precio previamente acordado.

Adjuntamos comunicación del servicio de atención al cliente informando de tal disposición. Por lo tanto, se considera solucionada la reclamación planteada.

SOLICITO: Que teniéndose por presentado el presente escrito, se sirva admitirlo y, de acuerdo con la anterior manifestación, se acuerde lo siguiente:

- que se considere atendida en tiempo y forma la reclamación de D. [REDACTED]

- que se proceda al archivo del presente procedimiento.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Órgano Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en EQUIDAD:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Órgano Arbitral acuerda **ESTIMAR** la pretensión del solicitante, de acuerdo con el ofrecimiento realizado por la empresa reclamada mediante escrito de fecha 27 de febrero de 2025, y que consta debidamente trasladado al interesado.

El reclamante acudirá a su tienda para adquirir (3) tres unidades del producto [REDACTED] al precio unitario de 5,85 euros, para lo cual el establecimiento contactará previamente- y dentro de los primeros 10 primeros días, otorgados para cumplir este laudo- indicándole forma y día.

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

Se dejará constancia documental de la venta y entrega de los productos, así como del abono de los mismos, al reclamante o persona autorizada en su nombre salvo que al día de la fecha ya lo hubiere efectuado o que, dentro del plazo de cumplimiento de este Laudo, el reclamante declinará definitivamente tal posibilidad de compra.

ARBCRU22

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 59 03 y 91 310 58 39



Comunidad de Madrid

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.