



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 04440.0/2017

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 20 de marzo de 2018 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

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

VOCAL:

[REDACTED] en representación de la Asociación ORGANIZACION DE CONSUMIDORES Y USUARIOS, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED] en representación de CONFEDERACION GENERAL DE LAS PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS DEL ESTADO ESPAÑOL debidamente acreditado ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en: acude a la clínica a hacerse un aumento de pecho que anuncian los folletos de internet y televisión al precio de 3995 euros. Estando en la tienda con el contrato firmado, paga en efectivo porque le hacen un 5% de descuento y llevaba el preoperatorio. Programan su operación para el día siguiente pero no la operan y quieren cobrar 300 euros más. La cirujana le asegura que no la hospitalizarían y en la clínica anulan la operación.

Solicita que ésta se lleve a cabo.

La entidad reclamada acepta expresamente someter la resolución del conflicto ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid mediante escrito de fecha 14 de diciembre de 2017 y expone que la reclamante no acepta las indicaciones del diagnóstico médico (de ninguno de sus cirujanos) y debido a ello no aceptaba pagar el total de la intervención operatoria. Aunque posteriormente ya quería aceptar las indicaciones del cirujano, éste ya se negó, ante el escándalo originado, devolviendo a la reclamante parte del importe que abonó, a lo que se negó la reclamante.

Manifiesta la reclamante mediante escrito de fecha 7 de febrero de 2018 que muestra su disconformidad con las alegaciones de la empresa. No impuso determinantes para realizar la operación y sigue considerando abusivo el intento de cobrar 300 euros más al precio, cuando la clínica publicita que se incluye todo. Solicita la devolución de sus 3.800 euros y como todo este asunto ha causado graves daños y perjuicios para la reclamante.

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

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



Comunidad de Madrid

La parte reclamante presenta escrito para este acto de audiencia de fecha 19 de marzo de 2018 indicando su imposibilidad de acudir físicamente y se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente. Manifiesta que la empresa cobró íntegramente el dinero de la operación y que ella junto a su familia tuvieron que pedir el día de la operación libre, así como cancelar vacaciones pagadas en temporada alta.

La parte reclamada no comparece a este acto de Audiencia ni presenta nuevo escrito de alegaciones, a pesar de estar emplazada en legal tiempo y forma por lo que se da por reproducida toda la información y documentación que consta incorporada por escrito al expediente.

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

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral acuerda: **ESTIMAR PARCIALMENTE** la pretensión de la solicitante debiendo la entidad reclamada reintegrarle, si a fecha actual no lo hubiere llevado a cabo, la cantidad total de **3.745 euros**, abonados por la reclamante en fecha 9 de agosto de 2017. (3.800 euros- devolución de 50 euros que hace la clínica ese mismo día).

Se considera que si bien el folleto publicitario establece unos precios, éste también prevé "*consulta de condiciones en la clínica*".

En el contrato suscrito por ambas partes, se establece "*intervención sin ingreso (noche hospitalaria 300 euros)*" asimismo, "este contrato no tiene validez si no va acompañado de la hoja de diagnóstico firmada por el médico/ cirujano y paciente". Siendo, en este momento, cuando surge la discrepancia entre la clínica y la reclamante, ya que el cirujano expone su valoración informando de la necesidad de una noche de ingreso. Este diagnóstico no es firmado por la usuaria.

En consecuencia, dado que la intervención quirúrgica, no se lleva a efecto, procede la devolución de la cantidad señala anteriormente, declarándose resuelto el contrato celebrado por ambas partes.

No procede el abono de ninguna otra cantidad asociada a gastos generados por esta situación al no quedar acreditados los mismos.

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.

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.



Comunidad de Madrid

Asimismo y de conformidad con lo dispuesto en el artículo único, apartado diez de la Ley 11/2011, de 20 de mayo, de reforma de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje y de regulación del arbitraje institucional en la Administración General del Estado, podrá solicitar a los árbitros dentro de los DIEZ DÍAS NATURALES siguientes a esta notificación, **previa notificación a la otra parte**: la corrección de cualquier error de cálculo, de copia, tipográfico o de naturaleza similar; la aclaración de un punto o de una parte concreta del laudo; el complemento del laudo respecto de peticiones formuladas y no resueltas en él; la rectificación de la extralimitación parcial del laudo, cuando se haya resuelto sobre cuestiones no sometidas a su decisión o sobre cuestiones no susceptibles de arbitraje

Previo audiencia de las demás partes, los árbitros resolverán sobre las solicitudes de corrección de errores y de aclaración en el plazo de diez días, y sobre la solicitud de complemento y la rectificación de la extralimitación, en el plazo de veinte días.

Contra este Laudo cabe Acción de Anulación ante la Sala de lo Civil y de lo Penal del Tribunal Superior de Justicia de Madrid a interponer en el plazo de DOS MESES desde su notificación o si se ha solicitado corrección, aclaración, complemento o rectificación del Laudo desde la expiración del plazo para adoptarla

En caso de incumplimiento del Laudo por cualquiera de las partes, podrá solicitar la ejecución forzosa ante el Juez de Primera Instancia del lugar donde se haya dictado, de conformidad con lo dispuesto en el artículo único, apartado cuatro de la citada Ley 11/2011.

Y para que conste, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha señalados al principio.

Madrid, 20 de marzo de 2018
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL



VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES



VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

