



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 04714.2 / 2022.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

En Madrid, a 22 de septiembre de 2022, constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

####, empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

####, en representación de la Asociación AS.PARA LA PROTECCION DE DATOS PERSONALES DE LOS CONSUMIDORES DE LA C.M., debidamente

acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

####, en representación de ILUSTRE COLEGIO OFICIAL DE VETERINARIOS DE MADRID debidamente acreditado ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia, comparecidas las partes por escrito, con la lectura de la **reclamación** que puede resumirse en: el incumplimiento de contrato de compra-venta nº #### de fecha 11 de marzo de 2022 de un gato macho de raza Ragdoll. Al entregar al animal con parásitos internos (giardia) y externos (ácaros) y no hacerse cargo el vendedor ni de la medicación para su tratamiento ni de los necesarios controles veterinarios al respecto, teniendo que acudir el comprador a otro veterinario que está tratando la infestación por parásitos, y que a día de hoy se sigue en tratamiento. Además, dictaminó que el gato sólo tiene un testículo, por lo que debe ser sometido a ecografía y operación para ser extirpado debido al gran riesgo de tumoración que existe. El vendedor tampoco se quiere hacer cargo de esta operación. Solicita abono del 50% del precio del contrato de compra-venta del animal, lo que suponen 300 euros, para cubrir los gastos veterinarios para el tratamiento de los parásitos internos y externos, así como el coste que se tenga por la operación pendiente de los testículos y que a día de hoy desconocen su importe.

La parte reclamada alega que en respuesta al expediente de la Reclamación de la ####, les explicamos que, con la información que tenemos y la ficha de esta señora, no podemos estar de acuerdo con el relato de los hechos que hace esta señora. Esta ####manifiesta que se le entregó un gato sin desparasitar, esto es algo que no es cierto según la Historia Veterinaria del gato que, como absolutamente todos los animales que nacen en nuestro centro, siguen unos exhaustivos protocolos de vacunación y desparasitación que son realizados y firmados por un veterinario colegiado. También dice en el relato de los hechos de la Reclamación que, "no se hace cargo el vendedor de la medicación y de los necesarios controles veterinarios" aunque después en carta que adjunta (Doc1) en el punto Tercero, sí que reconoce que trae a su gato y se le revisa al animal aunque no comenta que dicha consulta de revisión se le hace de forma gratuita, así hubiera seguido siendo si hubiera seguido trayendo al animal y si realmente se le hubiese diagnosticado la infección por ácaros y giardia que afirma. En todo el relato y las afirmaciones que la ####hace sobre diagnóstico y prácticas veterinarias, existen continuas contradicciones y hechos que carecen de sentido si lo que moviese a esta señora desde un principio fuera dar solución a un problema de salud de su animal. Todo el relato e información que esta señora presenta parece buscar más una bonificación del 50% del importe pagado, a pesar de que ya adquirió el gato con un descuento del 30%. En la historia veterinaria del animal no aparece informe alguno de lo que esta señora afirma y tampoco encontramos en la información que nos adjunta informes veterinarios o resultados de pruebas diagnósticas de todo lo que la señora #### afirma y aunque así fuera en la "HOJA DE PAUTAS" que esta Sra. firmó.

Comunidad de Madrid

Junto al contrato, se especifica claramente y en negrita que "#### no asumirá ningún gasto veterinario generado por el cliente en cualquier centro fuera de la clínica ####". Por último, la #### no adjunta informes ni resultados de pruebas, pero para tratar de justificar la bonificación económica que reclama, envía tickets y facturas de tratamientos que no tienen relación con los servicios prestados en ####, como transportín, pienso, justificante de raza, bocaditos de Hills, Royal Canin, Fortiflora, entre otros. Además, algunos de los conceptos o pruebas que se mencionan en los tickets ya se le habían hecho en nuestra clínica sin coste mientras lo trajo y que se hubieran seguido haciendo si nuestro equipo veterinario lo hubiera pautado y la #### no hubiese preferido llevarlo a otra clínica. Por todo lo expuesto, no vemos justificación para la solicitud de la ####. Sin embargo, si esta Sra. quiere traer a su gato a que sea revisado por nuestro servicio veterinario, estaremos encantados de atenderla y valorar el estado de salud de su animal.

La parte reclamante manifiesta que con fecha 03/06/2022 se le tiene que realizar al gato en una clínica veterinaria una ecografía abdominal con el fin de determinar la situación del testículo que se encuentra interno para su posterior operación, así como las pruebas preoperatorias necesarias para este tipo de intervención. Se adjuntó factura, justificante de pago y ecografía realizada. Añade que, con fecha 06/06/22, ha recibido la contestación de la empresa reclamada. En dicha contestación, se hace caso omiso a su **reclamación**. Le han vendido un animal enfermo sin previa revisión veterinaria, incumpliendo el contrato de compra-venta firmado. Le han cobrado las medicinas y se han negado a seguir atendiéndole, lo que ha provocado que tenga que acudir a otro veterinario para poder seguir tratando al animal de la infección que tenía en el momento de la compra. Además, el animal sufre de otras anomalías que requieren de tratamiento veterinario, especificadas en su **reclamación** inicial.

La parte reclamada, en escrito con fecha de registro de entrada 09/08/2022, manifiesta que #### con el ánimo de atender a la solicitud de esta cliente y cerrar este asunto está dispuesta a hacer abono del 50% del precio 300 euros pagado por la #### y a que un veterinario de nuestro equipo opere a su gato sin coste del testículo inguinal en nuestras instalaciones.

La parte reclamante, en escrito con fecha de registro de entrada 24/08/2022, manifiesta que en contestación a la comunicación de #### que ha recibido sobre el expediente 21-ARBC-####.2/2022, y con objeto de poner fin al asunto que nos ocupa, acepta el ofrecimiento del vendedor de entregarme 300 euros (trescientos euros) así como realizar de forma gratuita por parte de uno de sus veterinarios la extirpación del testículo inguinal de mi gato.

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.

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: **eleva a LAUDO CONCILIATORIO el acuerdo alcanzado entre las partes** por cuanto la empresa reclamada debe abonar al reclamante la cantidad de 300 euros (trescientos euros) y, así mismo, que un veterinario del equipo de la reclamada opere en sus instalaciones del testículo inguinal al gato, sin coste alguno para el reclamante,

Dicho LAUDO ha sido adoptado por **unanimidad**.



Comunidad de Madrid

El **plazo** para el cumplimiento del presente Laudo, ejecutivo y vinculante, 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 a día de la fecha ya lo hubiera efectuado.

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.