



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 06443.3 / 2020.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

En Madrid, a 28 de septiembre de 2021, constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

, empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

, en representación de la Asociación AS.CONSUMIDORES Y USUARIOS C.MADRID, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

, en representación de COLEGIO OFICIAL ODONTÓLOGOS Y ESTOMATOLÓGOS DE LA 1ª REGIÓN debidamente acreditado ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la solicitud de arbitraje en la que la parte reclamante manifiesta:

Acudí en primer lugar a la Clínica ##### el día 20 de diciembre de 2018 para una revisión dental; siguiendo los protocolos habituales, los doctores me recomendaron realizar una endodoncia en las piezas nº14 y 15. Tras la realización del tratamiento y durante todo este tiempo, no he sentido ninguna molestia o síntoma de que la pieza nº14 estuviese en malas condiciones.

El día 14 de julio de 2020, la endodoncia se fracturó sin motivo aparente, dejando al descubierto un trozo de diente con zonas oscuras y mal aspecto.

El día 16 de julio de 2020, acudí de nuevo a la clínica para exponer el problema ocasionado. Los facultativos del centro realizaron una exploración y reconocieron una mala praxis, ya que se ha producido una perforación lateral del diente, originándose un fracaso del tratamiento y un resultado de una endodoncia mal hecha, que me ha originado un debilitamiento del diente endodonciado y caries en el diente debido a las filtraciones. Por lo tanto, se llegó a un acuerdo en el cual me volverían a realizar un segundo tratamiento de reconstrucción sin ningún coste.

El día 17 de julio de 2020 me citaron para realizarme un tratamiento de reconstrucción dental gratuito, pero desafortunadamente la facultativa, al empezar a limpiar el diente, me informó que no podía volver a reconstruirlo debido a que no había suficiente porcentaje de diente sano y que la única solución era un implante. Me dijeron que lo consultarían con el centro de reclamaciones y que me llamarían por teléfono para darme una respuesta. El pasado día 24 de julio de 2020 recibí una llamada de la clínica en la que me comunicaron que, debido a que el tratamiento tiene un coste superior, ellos no se hacen responsables y que, por lo tanto, tengo que asumir el coste íntegro si quiero realizarme el implante. Por lo tanto, es evidente que hay una contradicción, ya que la clínica no asume la mala praxis que ellos mismos reconocieron desde un primer momento, dependiendo del precio del tratamiento.

Comunidad de Madrid

Solicita "cubrir el importe total del implante. En caso de no hacerse responsables, solicito mi historial clínico completo con el fin de acudir a otro especialista y poder iniciar el procedimiento judicial."

La empresa reclamada aporta escrito de fecha 21 de diciembre de 2020, del que se dio traslado a la parte reclamante, al que adjunta anexo con los hechos y tratamientos realizados, y manifiesta que hizo entrega del informe al reclamante el 3 de agosto de 2020, en el que declara:

El paciente ##### acudió por primera vez el 29 de noviembre de 2018. Tras una primera valoración, tenía que realizarse endodoncia en las piezas 14, 15 y 25 con reconstrucción con perno de fibra de vidrio en dichas piezas.

El día 20 de diciembre de 2018 se le realizaron las endodoncias de las piezas 14 y 15.

El día 04 de enero de 2019 se realizaron las reconstrucciones con perno de fibra de vidrio en las piezas 14 y 15.

El día 10 de enero de 2019 se realizó la endodoncia de la pieza 25.

El día 25 de enero de 2019 se reconstruyó con perno de fibra de vidrio la pieza 25 y posteriormente se le realizó una limpieza.

Al haber finalizado todo el tratamiento previsto, se le recomendó hacerse una revisión al año si no había ningún tipo de molestia antes.

El 07 de julio de 2020 acudió de nuevo al centro ya que se le había fracturado la pieza 14. Tras la valoración, presentaba una fractura de la reconstrucción de la pieza 14 con un pronóstico reservado. Se explicó la situación al paciente. Este mismo día, el paciente preguntó si tenía que pagar menos o no pagar, dado que la reconstrucción se había realizado con anterioridad, con fecha 4 de enero de 2019. Se habló con la administración de la empresa y se decidió que no se cobrara.

El 16 de julio de 2020 acudió para volver a realizar dicha reconstrucción. Se eliminó la caries filtrada y se observó que hay una fisura palatina. Se reconstruyó de manera provisional y se le explicó al paciente que el tratamiento a seguir es la exodoncia de la pieza 14 y la posterior colocación del implante.

No hubo mala praxis por parte de los doctores que le realizaron los tratamientos en las diferentes fechas y en ningún momento se le ha reconocido al paciente que hubiera mala praxis

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.

La parte reclamada aporta escrito de fecha 3 de agosto de 2021, del que se dio traslado a la parte reclamante, en el que manifiesta que acepta someter la **reclamación** al arbitraje de consumo ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid. Además, vuelve a hacer hincapié en que por parte de los doctores no hubo mala praxis en los tratamientos realizados, y en ningún momento se ha reconocido al paciente que hubiera mala praxis.

La parte reclamante contesta por escrito de fecha 4 de agosto de 2021, del que se dio traslado a la parte reclamada, en el que reitera los hechos reclamados y manifiesta:



Comunidad de Madrid

"Una vez más me reitero y mantengo los hechos expuestos en la **reclamación** inicial, en la cual indico que los facultativos que me atendieron en la consulta el día 16 de julio de 2020 me explicaron lo siguiente: 'que el profesional que me había realizado la reconstrucción de la pieza nº 14 había efectuado una mala praxis, ya que se había producido una perforación lateral del diente, originándose un fracaso del tratamiento y un resultado de una endodoncia mal hecha, de tal forma que me había originado un debilitamiento del diente endodonciado originándose caries en el diente debido a las filtraciones'; posteriormente les hago saber que la endodoncia se había realizado en su propia clínica y pregunté si esto supondría de nuevo un coste para mí. Por lo tanto, tal y como reconocen en su contestación, se llega a un acuerdo en el cual me volverían a realizar un segundo tratamiento de reconstrucción sin ningún coste."

El día 17 de julio de 2020 me citan para realizarme el tratamiento de reconstrucción gratuito, pero desafortunadamente la facultativa cuando empieza a limpiar el diente me dice que no puede volver a reconstruirlo porque no hay porcentaje de diente suficientemente sano y que la única solución es un implante.

Se me hace un arreglo "provisional" y me comunican que no pueden arreglarme el diente tal y como me habían dicho de manera gratuita; que lo tienen que consultar con el centro de reclamaciones y que me llamarán por teléfono para darme una respuesta. El pasado día 24 de julio de 2020 recibí una llamada de la clínica y me comunicaron que, debido a que el tratamiento tiene un coste superior ya que no se trata de una reconstrucción sino de un implante, ellos no pueden hacerse responsables y que, por lo tanto, tengo que asumir el costo íntegro si quiero realizarme el implante. Es evidente que hay una contradicción, ya que dependiendo del precio del tratamiento, la clínica no asume la mala praxis que ellos mismos reconocieron desde un primer momento.

En el mes de agosto, viendo que no hay forma de llegar a un acuerdo con dicha clínica dental, acudo al #####, en el cual el señor ##### (médico odontólogo) me realiza una exploración de la pieza dañada y me comunica que no es necesario hacer un implante. El doctor me soluciona el problema mediante una corona metal-porcelana. El coste del tratamiento es de 350 euros (adjunto factura).

Por lo tanto, llego a la conclusión de que la clínica dental reclamada no me recomendó el tratamiento adecuado, ya que no me ofrecieron ninguna alternativa para reparar el diente dañado. Únicamente querían ponerme un implante para incurrir en un gasto superior y una pérdida de un diente totalmente innecesario.

Solicito una vez más a la parte reclamada que asuman la responsabilidad de esta negligencia, cubriendo el 100% del coste del tratamiento (en concreto la factura inicial por el importe de 85 euros, más la factura actual de 350 euros). Por otra parte, solicito una indemnización en concepto de daños y perjuicios, ya que han ocasionado la fractura de un diente que estaba sano.

La empresa reclamada contesta por escrito de fecha 9 de septiembre de 2021, en el que reitera sus alegaciones manifestando que no hubo mala praxis por parte de los doctores que realizaron los tratamientos.

Con fecha 15 de octubre de 2021, el Órgano Arbitral dicta **RESOLUCIÓN DE SUSPENSIÓN**, acordando la práctica de la prueba consistente en que ambas partes aporten al expediente las pruebas de diagnóstico radiográficas o periacales realizadas tras la endodoncia, y a la parte reclamante las pruebas de diagnóstico radiográficas o periacales realizadas en el centro donde le colocaron la corona.

Comunidad de Madrid

La empresa reclamada aporta el 26 de octubre de 2021 una radiografía.

La parte reclamada aportó el 27 de octubre de 2021 escrito alegando que no dispone de las radiografías, y adjunta informe médico de la realización de la corona en metal-porcelana en el premolar superior derecho que se encontraba desvitalizado y reconstruido.

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** las pretensiones de la parte reclamante al considerar que la empresa reclamada no ha acreditado mediante las pruebas aportadas al expediente que hubiera realizado de forma completa y correcta el servicio reclamado (endodoncia en la pieza 14). La empresa ha aportado una radiografía en la que no consta la fecha ni la identidad del paciente, y no ha aportado la prueba diagnóstica periacal, prueba que es necesario realizar para efectuar un trabajo que requiere de mucha precisión. El hecho de que la empresa reclamada, que es quien dispone del historial del reclamante, no haya aportado las pruebas periacales y haya aportado sólo una radiografía panorámica de toda la boca, evidencia que no realizó unas pruebas necesarias para la correcta prestación del servicio.

Se concluye por las razones expuestas que la empresa reclamada no ha prestado el servicio contratado de forma correcta y, en consecuencia, debe reembolsar al reclamante 85 € del coste de la endodoncia realizada en la pieza 14 y abonarle 350 € del coste de la reparación mediante la colocación de una corona por un tercero, que la parte reclamante ha acreditado en el expediente, no procediendo más abonos al no haberse producido la pérdida de la pieza.

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

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 al día de la fecha ya lo hubiere 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.



Instituto Regional de Arbitraje de Consumo
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA,
HACIENDA Y EMPLEO



Junta Arbitral
Regional
de Consumo

Comunidad de Madrid

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.