



# Comunidad de Madrid

## LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 08084.1.2019.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

En Madrid, a 03 de marzo de 2020, se constituyó el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

**PRESIDENTE:**

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

**VOCALES:**

##### , en representación de la Asociación AS. USUARIOS DE BANCOS, CAJAS DE AHORROS Y SEGUROS 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 con la lectura de la **reclamación** que puede resumirse en la mala praxis de una mascota. No se realizaron exámenes médicos completos, pruebas de laboratorio, placas, previo diagnóstico. No se explicó correctamente a los propietarios sobre la salud de su mascota o las prácticas a realizar, así como tampoco las expectativas de recuperación o los riesgos de ciertos procedimientos. Se realizaron prácticas innecesarias y que sólo lucran, no se informó del servicio de urgencia hasta el momento de la **reclamación**, no se emitieron facturas desglosadas y con los datos fiscales. Se puso en riesgo la vida del paciente. No está claro que tengan implantada la nueva ley de protección de datos. No se emitieron recetas sobre los medicamentos aportados dispensados, y no se dio cantidad suficiente para cubrir el fin de semana. Se provocó una crisis de ansiedad a la propietaria de la mascota, la cual se encuentra de baja por este motivo. Se le dijo que la gata que tiene, distinta a la que supuestamente tiene la enfermedad, no corre riesgo alguno de contagio porque está vacunada, lo cual resulta que no es cierto. Se solicita denunciar por mala praxis a las veterinarias de la empresa reclamada, que le devuelvan el dinero de las dos consultas que ascienden a 137 euros (adjunto documento bancario), y una compensación por el cuadro de ansiedad que provocaron en la propietaria.

La empresa reclamada aporta escrito de fecha 5 de diciembre de 2019, del que se dio traslado a la parte reclamante, en el que acepta someter la **reclamación** al arbitraje de consumo ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid. Alega que se le acusa de no haber realizado pruebas suficientes para el diagnóstico y, por otro lado, que se han realizado pruebas innecesarias, lo que es contradictorio. Desconoce la capacidad del reclamante para evaluar su praxis veterinaria. Es falso que no se informara sobre el servicio de urgencias y la expectativa de curación, ya que es lo primero que se informa antes de recomendar un tratamiento para que el cliente sea quien tome la decisión de aplicarlo o no. Además, el cliente no es nuevo y conocía perfectamente su forma de trabajar, así como la posibilidad de acudir a urgencias, como se le dio debidamente anotado en una tarjeta de la clínica. No se ha puesto en peligro la vida del paciente, cuando los signos clínicos se corresponden con los de un resfriado común en los gatos de corta edad. En cuanto a que no se emiten recetas con la medicación, es cierto ya que no es necesario puesto que se le dio la medicación para el tratamiento propuesto. En relación con las facturas y la protección de datos personales, cumple con la legislación. La cliente pidió copia de las facturas y no fue a por ellas. El reclamante no se corresponde con su cliente.

## Comunidad de Madrid

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 reclamante aporta escrito con fecha 6 de febrero de 2020, del que se dio traslado a la empresa reclamada, alegando que la empresa le reconoce en sus alegaciones. Que no le advirtieron del teléfono de urgencias para el fin de semana hasta el 30 de septiembre de 2019, nadie le advirtió que tenían las facturas, siempre le daban lo que ha aportado y sólo si lo pedía. No recomiendan tratamientos, simplemente los aplican. Diagnostican un herpesvirus como se puede ver en el diagnóstico, no un resfriado común, sin hacer pruebas. Le dieron 4 antibióticos para 5 días sin saber la marca. El fin de semana la mascota estuvo muy mala y sin medicación. Si presentan facturas es porque las han elaborado con posterioridad y fruto de las reclamaciones. Solicita 137 euros por las consultas prestadas y los medicamentos suministrados. Adjunta autorización para la representación en el procedimiento de ##### por #####, copia del informe del historial clínico de la gata de las consultas de los días 23, 24 y 25 de septiembre de 2019, y fotografías de la medicación. Remite copia de la receta de los medicamentos.

Asimismo, la parte reclamante comparece a la audiencia, reitera los hechos reclamados que constan por escrito en el expediente y declara que hay tres diagnósticos. Vio en internet que el herpesvirus es mortal y podía contagiar a su otra gata. El día 30 pidió la información médica de las dos gatas para llevarla a otra clínica, donde le dijeron que hace falta hacer un análisis, y a los dos días la gata se recuperó en la otra clínica. Le hicieron vacunar a la gata. Solicita la devolución del importe abonado de las consultas porque se equivocaron en el diagnóstico.

La parte reclamada comparece a la audiencia y se opone a la **reclamación** declarando en primer lugar que las veterinarias hicieron bien su trabajo. Que en el mes de mayo llevó otro gato enfermo al que se le aplicó un tratamiento igual o muy similar y se solucionó. En septiembre acudió con el gato objeto de esta **reclamación** con los mismos síntomas y se aplicó la misma terapia. Se le facilitaron medicamentos para cuatro días, y dice la parte reclamante que se quedó sin medicinas al quinto día. Sí se le facilitó el número de teléfono de urgencias. En cuanto a la vacuna antirrábica, recomiendan pero no obligan a ponerla.

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: **DESESTIMAR** la pretensión de la parte reclamante al considerar que los servicios de consulta diagnóstica y tratamiento han sido prestados por la empresa reclamada, no constando acreditado otro diagnóstico ni tratamiento aplicado diferente al reclamado, habiendo sanado la gata y estando en buen estado de salud en la actualidad.

**NO ENTRAR A CONOCER** las reclamaciones sobre protección de datos personales, normativa tributaria y praxis profesional sanitaria, por no ser materia objeto del Sistema Arbitral de Consumo.

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.



## Comunidad de Madrid

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.