



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 08792.8 / 2021.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 PROTECCIÓN 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 con la lectura de la **reclamación** que puede resumirse en: que la reclamante adquirió, con fecha 03/09/2020, un perrito de dos meses, raza Golden Retriever, con garantía de dos años. Ante la posibilidad de que padezca displasia, les aconsejaron hacerle radiografías con un año de edad. En ##### les dijeron que no tenían veterinario, autorizándoles a realizar dichas pruebas en cualquier otro centro veterinario. El resultado fue que tenía displasia, informándole el veterinario que en algún momento tendrían que operarle. ##### debe abonar el importe de 875 euros que costó, así como los tratamientos previos y la operación.

La parte reclamada alega que la #####manifiesta en su **reclamación** que "compra una perrita No Sana" pero la información que retienen es que la perrita estaba sana, tal y como acredita el Certificado Veterinario que emitió la colegiada Nº##### que fue la veterinaria que le realizó todas las pruebas y que una vez comprobado que el animal estaba sano emitió el certificado y tramitó el alta del animal en el registro de la Comunidad de Madrid que también presenta la #####. ##### en Carta de Reclamación, justifica haber hecho las pruebas a su perro sin que esté presente ninguna sintomatología en que algún conocido les recomendó hacer pruebas al año lo que no parece una práctica habitual y en su carta dice que lo llevó a otra clínica porque "Nos dijeron que no tenían veterinario. Y que la autorizábamos a hacer las pruebas en cualquier veterinario..", pues bien, puede que no hubiera veterinario el día que solicitó, pero estas pruebas no parecen urgentes con lo que podía haber solicitado otro día que si hubiera cita para hacerlas con nuestro equipo veterinario y también manifiesta que se le

Comunidad de Madrid

Autorizó a realizar las pruebas en cualquier veterinario. Es evidente que esta Sra. es libre de llevar a su perra a la clínica veterinaria que desee, pero nosotros, además del equipo de clínica, tenemos un acuerdo con un Hospital Veterinario 24h que está junto a nuestra clínica. En caso de que nuestro veterinario entienda que hay que realizar una prueba que no podamos hacer nosotros, el animal sería remitido a este Hospital y sería nuestra veterinaria la que hablaría directamente con el hospital para especificar las pruebas. Nuestra veterinaria sería informada por el veterinario que realiza las pruebas en el hospital de los resultados. En definitiva, el protocolo nunca sería decirle al paciente que se vaya a cualquier clínica.

La ##### presenta también un certificado de Pedigrí en el que aparecen tres generaciones anteriores a su perrita. Estas tres generaciones para que aparezca quiere decir que tienen pedigrí y que están libres de displasia. Por esto, los documentos que presenta esta Sra. son la mayor garantía que se puede ofrecer de que su perra no tenga displasia: certificado de un veterinario colegiado y certificado de pedigrí del animal.

####, a diferencia de otros criadores, le está entregando su perra a esta Sra. con un certificado de salud emitido en el momento de su entrega por un veterinario colegiado y un certificado de pedigrí. Si a esta Sra., como dice, se le entregó "una perrita no sana", debería poder probar esto enfrentando el diagnóstico que tenga a la certificado de buena salud que emitió la veterinaria ##### colegiada N°#####.

Por último, poner en su conocimiento también que, aunque esta Sra. no hace referencia en ninguno de los documentos, también se puso en contacto con nosotros antes de poner esta **reclamación**. Y a pesar de que esta es una perra que salió hace un año y no ha hecho el seguimiento veterinario en nuestra clínica, cuando nos manifestó la situación, sin ni siquiera entrar a valorar los informes veterinarios y ante la duda de que cubre la garantía, se le explicó que en caso de que quedase probado que el animal padece una enfermedad de origen genética, ##### se haría cargo del animal enfermo incluyéndolo en el programa de adopción y se le sustituiría por otro en el momento que hubiera disponibilidad en una camada de la misma raza y sexo. Pero a esto, la ##### respondió que no, que ella solo quería quedarse su perrita, que se le devolviese lo que pagó por ella y que ##### asumiera todos los gastos de veterinario y operaciones de su perrita.

Por eso, se explicó a la ##### que no podemos compartir su punto de vista y que entendíamos que ##### había cumplido con todas las obligaciones y requerimientos. La discrepancia del estado de salud de su perra cuando le fue entregada deberá aclararse entre veterinarios que parecen que son los que tienen diagnósticos diferentes.

La parte reclamada añade que escriben con la voluntad de llegar a un acuerdo y cerrar este proceso de **reclamación** con la #####. Informan que han enviado un correo electrónico explicando nuestras razones para la solicitud que hacemos de retracto de unas acusaciones injustas y que faltan a la verdad por parte de la #####. Si ella está de acuerdo, por nuestra parte aceptaremos su solicitud también y le haremos devolución de los 875 euros que pagó por su perra.



Comunidad de Madrid

Profesionales para que esto no ocurra. Toda nuestra cabaña de reproductores tiene pruebas hechas y están libres de displasia y con los pedigrees, pero una displasia puede venir de 3 o 4 generaciones antes sin que dé en ningún solo caso en generaciones de camadas de cachorro.

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 y la parte reclamada comparecen a la audiencia por escrito.

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 formulada por la parte reclamante por cuanto, no estando clara la forma de vida de la perra y que un manejo incorrecto puede desarrollar patologías, se acuerda que **la empresa reclamada devuelva a la reclamante el importe que pagó por su perra, 875 euros**, atendiendo la oferta de la reclamada.

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

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.



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



Junta Arbitral
Regional
de Consumo

Comunidad de Madrid

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