



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 10451.5/2022

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 23 de mayo de 2023 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

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

VOCALES:

[REDACTED] en representación de la Asociación UNION CONSUMIDORES EUROPEOS, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED], 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 reclamación que puede resumirse en: que, según alega el reclamante, en fecha 18/03/2022 mi hija y yo acudimos a la consulta del aparato de los dientes. Por motivos familiares la niña no había podido asistir a las dos últimas consultas y la dentista nos indicó que el aparato ya no servía porque se le habían movido sus dientes y que era necesario volver a pagar otros 155€ por otro aparato. Acepto y proceden a volver a realizar el molde de la dentadura. En total me cobraron 185 euros (155€ del nuevo aparato + 30€ por realizarle el molde). Nos comunicaron que en unos diez días no llamarían para recoger el nuevo aparato. Pasaron 3 meses y no teníamos noticias de la clínica y ya después de intentar ponernos en contacto por 3ª ocasión, nos comunicaron que habían perdido el molde y que había que repetirlo. Ante la poca profesionalidad, decidí no continuar y solicitar el reembolso de la factura, contactando por teléfono y email. No obtuvimos respuesta. Solicita el reembolso integro de la factura, ya que no se nos ha entregado el producto por el que pagamos.

La parte reclamada alega que la cliente [REDACTED] actualmente se está realizando un tratamiento ortodrómico indicado en el presupuesto adjunto desde el día 05-02-21. Indicar que es responsabilidad de los padres traer a la paciente cada mes para la supervisión de tratamiento por parte de la DRA [REDACTED] se trata de un presupuesto contractual de autofinanciación que la Clínica ofrece a los pacientes, en el cual ambas partes acuerdan que el tratamiento sea supervisado mes a mes por la facultativa y la otra parte se tiene que comprometer a traer a la paciente mes a mes y abonar cada una de las cuotas indicadas en el presupuesto hasta pagar el presupuesto total. Indicar que esta paciente no ha faltado al tratamiento tres meses seguidos tal y como su padre expone falsamente si no que acudía de manera discontinua y esporádica sin anular las citas previamente ocasionando parones en la consulta y por supuesto en el tratamiento ortodóntico de la menor, tal y como se observa en la foto adjunta del sistema de administración de citas de la clínica desde los inicios del tratamiento, con lo cual desde el primer momento los progenitores de la menor no han cumplido con lo estipulado, al aparato hay que hacerle una serie de activaciones en casa, es algo que tienen

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 59 03 y 91 310 58 39



Comunidad de Madrid

que realizar los propios padres una vez a la semana y tampoco se ha realizado, por ese motivo al llegar una cita, solían venir de manera esporádica con mil excusas, el aparato no encajaba, y se le explico a los padres el motivo, se decidió seguir con el tratamiento aconsejándoles que deberían ser más perseverantes en las citas y las activaciones del aparato, se decidió mandar el aparato a composturar y reparar para que pudiera encajar de nuevo para su nuevo uso y "resetear" el tratamiento. Posteriormente se le dio una cita para recogerlo y no acudió, a los días mando un mail a un correo de la página web diciendo que no quería continuar, en lugar de llamar al centro y pedir una cita con su Dra. y cursar, si así lo deseaba, una baja voluntaria. Se le llamo en alguna ocasión y no conseguimos hablar con él, ni devolvió la llamada. Finalmente, por fin se pudo hablar con el padre y quedo en venir a la cita el día 10-06-22 para hablar con la Dra. y si así lo deseaba cursar baja voluntaria, llevo el día de la cita y no solo no acudió si no que ni siquiera llamo para anular la cita ni vía telefónica ni mail ni nada, y ya su últimas noticias ha sido a través de vosotros con esta queja en consumición, alegando falsedades y pidiendo derechos y abonos, a nosotros nos llama también la atención de que él no solía traer a la niña a sus consultas, cuando venían solo a las últimas solía venir con su madre y jamás en ningún momento nos expuso que estuviera descontenta con la clínica. La Dra. [REDACTED] y la clínica siempre han dado muchas oportunidades para continuar el tratamiento y obviando las excusas de sus continuas faltas ya que sabíamos la necesidad que la niña tenía en el tratamiento y siempre pensando en el bienestar de la menor y nunca le pedimos las cuotas que no se abonaban al no acudir, siempre se le dio soluciones por el bien del tratamiento. Se le puede ofrecer la oportunidad de continuar con el tratamiento, pero lo que no vamos a hacer es devolver un dinero por el capricho de unos padres que desde el primer momento consideramos no se han tomado en serio el tratamiento el cual ha creado unos gastos que ni por asomo han sido cubiertos con lo que de momento se lleva abonado. Somos buenos profesionales éticos y responsables y jamás nos habían planteado antes ninguna queja nada más q a través de su institución aun así le ofrecemos la continuidad del mismo y si no quisieran pueden venir a firmar la baja voluntaria del tratamiento y así llegar a un acuerdo ya que los pagos del presupuestos están sin abonar y el trabajo comenzado con su previo estudio ortodóntico realizado por la Dra [REDACTED] y gastos en el laboratorio dental [REDACTED] que deben subsanarse.

La parte reclamante manifiesta que *expone la existencia de un presupuesto contractual acordado por ambas partes*: en el documento adjunto, se puede observar que en dicho documento quien figura es. El nombre de mi hija (que es menor de edad) y no está firmado por ninguno de sus padres. Por favor, podría adjuntar un contrato o documento vinculante firmado por nosotros (sus padres) en donde indica las condiciones del servicio prestado? por otra parte entiendo que en lugar de presentar un presupuesto debería adjuntar la factura legal de este servicio. He estado revisando la documentación que tenemos y no he encontrado ninguna, por lo que aprovecho para también solicitar que la adjunte. Sin entrar en valorar la veracidad de la información que muestra en la foto, siendo este sistema administrado por usted... es importante que también ponga de manifiesto que el colegiado que se dedica al servicio ortodóntico solo está disponible 1 vez al mes para las citas, por lo que si por alguna razón no es posible acudir a la cita será necesario volver a agendar otra cita para su próxima consulta (que ya sería el mes siguiente). *Creo que la mejor forma que usted tiene de demostrar que se puso en contacto con él es adjuntando un histórico oficial en donde demuestre las llamadas realizadas a mí número o al de mi pareja, y que también se incluya el listado de llamadas recibidas desde nuestros números... para que se vea como estuvimos dando un seguimiento a la entrega del aparato dental desde el 28/03/2022. Nosotros fuimos lo que llamamos y se nos dijo que si queríamos hablar sobre el asunto tenía que ser en el día y hora en el que Dra. [REDACTED] esté en el consultorio. Está claro que está adjuntando evidencias de un programa de citas administrado por usted. Me gustaría indicar que esta reclamación no es en contra de la Dra. [REDACTED] y estoy seguro que es una gran profesional. Mi reclamación es con la clínica [REDACTED] porque ante todo no han tenido la humildad ni la profesionalidad de disculparse ni de admitir que han cometido un error en la gestión. Al igual que usted no ha recibido reclamaciones, yo nunca había interpuesto una reclamación pero ante el atropello nos hemos visto obligados a reclamar justicia antes esta situación. Por otra parte, me parece una falta*



Comunidad de Madrid

de respeto por su parte que se atreva a decir que somos unos padres caprichosos, desde luego esto deja en entredicho su moral y que está tomando esta discrepancia como algo personal. Por último, usted indica que no le parece correcto que le enviase un correo en donde expresara nuestra disconformidad con vosotros. A mi sí que me ha parecido correcto, porque de no haberlo hecho no podría demostrar vuestras intenciones. Después de los intentos fallidos por vía telefónica... lo mejor que hice fue enviar ese correo porque queda en evidencia la forma en que fuimos ignorados. Le enviamos un correo el 23 de junio del 2022 y hasta la fecha no hemos recibido respuesta ni intención de ella por ningún medio, de no ser por esta reclamación posiblemente no sabríamos nada. El resumen de todo esto para mi familia es el siguiente: hemos pagado por tratamiento inicial, hemos pagado cuotas. Hemos pagado por el reajuste del aparato y la conclusión es que mi hija sigue con el problema. Solicita el reembolso de la factura, ya que no se nos ha entregado el producto por el que pagamos. Como se puede ver en las evidencias adjuntas por la clínica [REDACTED]. La parte reclamada manifiesta que en relación al expediente del asunto, remito adjunto carta elaboradora por la Dra. [REDACTED] en la cual se especifica con detalle todo el procedimiento odontológico seguido con la paciente indicada. En contestación a la queja presentada por el tutor legal de mi paciente menor de edad [REDACTED], tratada en la Clínica [REDACTED]. Soy la Dra. [REDACTED] nºcol [REDACTED] de Colegio de Odontólogos de la Comunidad de Madrid, especialista en ortodoncia, y de manera periódica una vez al mes paso consulta en Clínica [REDACTED]. La paciente acude el 5 de febrero de 2021 a consulta donde se le diagnostica un problema discrepancia oseodentaria, que va a dificultar la correcta colocación de los dientes definitivos. Por ello, se aconseja a el tutor legal que en ese momento acompaña a la paciente la colocación de un aparato removible que de forma a la arcada, y permita manejar el espacio para la correcta colocación de los dientes que estaban erupcionando. Ese aparato necesita una activación semanal por parte de sus tutores, y revisiones mensuales en la consulta durante un año. La Clínica, por otro lado, explica la parte económica de dicho tratamiento que consta de una entrada y unas mensualidades en concepto de revisión durante 12 meses, que se irían abonando cada vez que la paciente acuda a la consulta a evaluar la progresión del tratamiento. El tratamiento es aceptado y se abona la mitad de la entrada correspondiente; ese mismo día se procede a tomar unas medidas de la boca de la paciente para realizar el aparato. El día 5 de marzo de 2021 se coloca el aparato a la paciente y se explica al tutor legal que en ese momento acompaña a la paciente el uso y cuidado del mismo. El tutor abona al responsable de la clínica el resto de la entrada del tratamiento y le da la primera cita para una revisión un mes después. Durante esas revisiones, acordadas una vez al mes, faltaron a su cita dada en múltiples ocasiones. En una de las revisiones mensuales, se observó que el aparato no ajustaba de manera adecuada, confirmándose con el tutor que la paciente no se lo había puesto de manera adecuada. En ese mismo momento, se decide junto con el tutor acompañante volver a tomar unas nuevas medidas para repetirlo y la clínica informa al tutor acompañante de los gastos de esta reparación, que abona ese mismo día y se le da una cita al mes siguiente para colocarlo. El aparato se arregló y la paciente nunca más acudió a ninguna otra revisión ni se llegó a colocar el nuevo aparato que continúa estando en la clínica. Mi actividad en dicha clínica se sigue realizando mensualmente a día de hoy, y en ningún momento ninguno de los tutores de la paciente se ha vuelto a poner en contacto conmigo.

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 comparece a la audiencia por escrito.

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



Comunidad de Madrid

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral acuerda: **DESESTIMAR** la pretensión formulada por la parte reclamante por cuanto, aunque el reclamante alega que no ha firmado, de los pagos realizados por el reclamante y de la documentación, historial clínico y alegaciones facilitados por las partes se infiere que la relación contractual existe, por lo que estando fabricado el producto y a disposición del reclamante, no cumpliendo el reclamante con la dinámica de citas al constar haber fallado cinco veces, no procede el reembolso de la factura, haciendo entrega el reclamado del aparato al reclamante quien podrá recoger en la clínica en el plazo de ejecución del Laudo.

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.

Notifíquese a las partes el presente laudo, haciéndoles saber que tiene carácter vinculante y ejecutivo desde el día de su notificación.

Contra el mismo, cabe interponer acción de anulación, ante la Sala de lo Civil y de lo Penal del Tribunal Superior de Justicia de Madrid, de acuerdo con lo previsto en el art. 40 y siguientes de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje, en el plazo de dos meses contados a partir de su notificación o, si se hubiera solicitado corrección, aclaración o complemento del laudo, dicho plazo se contará desde la notificación de la resolución de la citada solicitud, o desde la expiración del plazo para adoptarla. Las partes podrán así mismo solicitar dentro de los diez días siguientes a la notificación del laudo, la corrección, aclaración, complemento o rectificación a que se refiere el art. 39 de la Ley de Arbitraje.

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

Madrid, 23 de mayo de 2023
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

[Redacted Signature]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

[Redacted Signature]

[Redacted Signature]