



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 12559.6/2022

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 20 de julio 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 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, según alega la reclamante, el 13 de octubre llevó a su perra la peluquería canina para lavar y cortar el pelo. Lo entregó en perfecto estado pero al recogerlo y llegar a casa ya no podía abrir los ojos porque le entró jabón, lo llevó de urgencia al veterinario y le diagnosticó una úlcera en el ojo izquierdo y una queratitis en el derecho. Solicita que cubran todos los gastos del veterinario.

La parte reclamada alega que cuando nosotros entregamos a la mascota se encontraba en perfectas condiciones de salud tal y como ella refleja en su reclamación. La mascota fue bañada según nuestro protocolo sin ninguna incidencia, así como hacemos con todas las mascotas que atendemos en nuestro centro. En las diversas visitas que hemos recibido de los veterinarios del ayuntamiento y de consumo hemos mostrado las etiquetas de todos los productos que usamos en el proceso de baño, todos aptos para mascotas y de marcas conocidas en el mercado. Independientemente de que no exista negligencia en el servicio, pueden suceder reacciones adversas posteriores al servicio y en ocasiones pueden ser consecuencia o no del mismo, por ello, cuando algo así ocurre lo habitual es notificar al centro de servicio en primer lugar. Cuando la propietaria nos visitó para comunicarnos la situación habían pasado 24 horas del servicio y no se dirigió a nuestro centro veterinario de referencia, acudió con un diagnóstico y tratamiento de un centro veterinario muy lejano a nuestro salón y a su propia residencia y nos reclamó facturas veterinarias, tickets de taxi de desplazamiento y diversas facturas de alimentos y gastos que poco o nada tenían que ver con un tratamiento oftalmológico. Adjuntamos el acuerdo veterinario que mantenemos con una clínica cercana y del que los técnicos de sanidad del ayuntamiento tienen constancia en sus archivos. Centro al que remitimos a cualquier cliente que se ponga en contacto con nosotros para notificarnos cualquier reacción adversa posterior al servicio de 'peluquería con independencia de que haya sido consecuencia o no del servicio para que puedan ser atendidos y diagnosticados. No tenemos problema en hacernos cargo de una atención primaria de una mascota que haya sido atendida por nosotros dentro de un plazo lógico y siempre que no haya habido posibles manipulaciones, tratamientos, cuidados o negligencias que se escapen a nuestro control o responsabilidad y por supuesto no podemos hacernos cargo de tratamientos o diagnósticos sin una comunicación previa a nuestra gerencia para derivar a nuestros veterinarios de referencia.

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

La parte reclamante manifiesta que llevé a mi perro a la peluquería canina el jueves 13 de octubre de 2022 y cometieron una negligencia con él, de ahí mi reclamación.

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**:

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, del examen de la documentación y manifestaciones de las partes se desprende la existencia de un nexo causal entre la inflamación causada por una irritación por el champú utilizado en la peluquería, por lo que se acuerda que **la empresa reclamada abone al reclamante** los conceptos considerados **necesarios** a la vista del diagnóstico. Factura de fecha 13/10/22, por importe de 58 euros, impuestos incluidos, la última factura de fecha 24/10/22, por importe de 81,70 euros, impuestos incluidos, y los conceptos de la factura de fecha 14/10/22, plasma, por importe de 15,90 euros, administración por importe de 12 euros, sustain Razas por importe de 7,5 euros y collar Isabelino 15 por importe de 5,90 euros, impuestos no incluidos, **Total 189,49 euros. Impuestos incluidos.**

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.

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.

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.



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.

Madrid, 20 de julio de 2023
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

[Redacted signature]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

[Redacted signature]

REPRESENTANTE SECTOR

[Redacted signature]