



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 13130.3/2022

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, se ha 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 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.

[REDACTED], en representación de CONFEDERACION EMPRESARIAL MADRID debidamente acreditado ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia fijada para el 5 de septiembre de 2023, fecha en la que las partes deben de haber formulado sus ultimas alegaciones por escrito acompañado de las pruebas y documentación que considere oportunos.

Se procede a la lectura de la solicitud de arbitraje en la que la parte reclamante manifiesta su disconformidad con la deuda que le reclaman por importe de 1.815, 75 €, porque el tratamiento no llegó a completarse dado que los ovocitos conseguidos en la punción en Julio no siguieron el proceso (mueren), por lo que se tiene que cancelar el tratamiento. Antes de realizar el servicio prestado realizó una transferencia por el importe que le indicaron, que debía de estar abonado al inicio del mismo. En las terminaciones especiales del ciclo se indica que en caso de cancelación "se paga únicamente lo realizado". Pasados unos meses le reclaman por correo el pago de la deuda con la que no está de acuerdo porque el presupuesto que le facilitan en el correo no se habían entregado anteriormente. Adjunta documentación y escrito con el relato detallado de los hechos.

La **empresa reclamada** aporta escrito manifestando expresamente que acepta someter esta reclamación a arbitraje de consumo ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid, y propone saldar la deuda de 1.815 €.

La **parte reclamante** contesta por escrito que está un poco confundida con la escueta frase de alegación dada por la empresa reclamada "se propone saldar la deuda de 1.815€". Si con ello se anula la deuda está conforme, si por el contrario la van a seguir reclamando solicita por tanto sea tramitado.

La **parte reclamante** contesta por escrito manifestando que *"No estoy conforme con la deuda reclamada ya que no se realizaron la totalidad de los servicios contratados, es decir, la ultima parte del tratamiento que constaba en la transferencia. Por lo que considero que al no haberse realizado todos los servicios incluidos en el contrato no tengo que hacer frente a la cantidad que ahora me reclaman, 1.815 €"*.



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 documentos de pago.

La **parte reclamada** aporta escrito alegando que:

"I. La paciente solicitó nuestros servicios médicos para lo cual se le presentó un presupuesto en que se detallaban los servicios incluidos y no incluidos en el mismo y que fue aceptado y firmado por la misma. En este mismo documento se dice expresamente que en casos de cancelación se pagará la parte de tratamiento realizada hasta el momento.

II. Que el detalle de servicios realizados hasta la fecha de cancelación es el siguiente

Fecha	Concepto	Importe	Descuentos	Total
02/07/2019 19:30	Inicio de Ciclo.	150,00	-150,00	0,00
08/07/2019 18:45	Estimulación Ovárica.	480,00	-24,00	456,00
11/07/2019 18:30	Control de Ciclo.	425,00	-21,25	403,75
13/07/2019 10:30	Extracción de Ovocitos.	425,00	-21,25	403,75
13/07/2019 10:30	Quirófano Tipo II. Punción Cualquier Tipo	260,00	-13,00	247,00
13/07/2019 10:30	Habitación-Despertar Tipo II. Punción Cualquier Tipo	35,00	-1,75	33,25
13/07/2019 10:30	Anestesia Grupo II. Punción Cualquier Tipo	295,00	-14,75	280,25
17/07/2019 18:30	TIME LAPSE (Embryoscope, Primovisión, Geri, ..)	350,00	-350,00	0,00
17/07/2019 18:30	Semen de Donante	375,00	0,00	375,00
17/07/2019 18:30	Laboratorio de Reproducción.	1.485,00	-74,25	1.410,75
17/07/2019 18:30	Microinyección Espermática.	955,00	-47,75	907,25
17/07/2019 18:30	Cultivo Embrionario Largo. Blastocisto	375,00	0,00	375,00
18/07/2019 0:00	Resultados de Ciclo	5.185,00	-696,75	4.488,25

0:00 Ciclo Completo de (Cancelado)

III. Que la paciente hizo dos pagos con anterioridad a la cancelación del tratamiento

Fecha	Concepto	Importe
16/04/2019 3:01	PAGO EFECTIVO	150,00
12/07/2019 7:34	TRANSFERENCIA BANCARIA	2.522,50

2.672,50

IV. Que en el presupuesto se indica que el pago debe hacerse siempre por anticipado, pero en este caso al haber una cancelación y ser ésta anterior al momento de la punción ovárica se habían realizado pagos parciales. Dichos pagos no cubren la totalidad de los servicios realizados, razón por la que queda una deuda pendiente a nuestro favor por importe de 1.815,77€

V. Que por nuestra parte se han hecho reiterados intentos amistosos para el cobro de la cantidad pendiente adeudada sin resultado".

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** la pretensión de la parte reclamante al considerar que se ha vulnerado el artículo 60 del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, que prevé que antes de que el consumidor y usuario quede vinculado por un contrato y oferta correspondiente, el empresario deberá facilitar de forma clara, comprensible y accesible, la información relevante, veraz y suficiente sobre las características principales del contrato, en particular sobre sus condiciones jurídicas y económicas. Los términos en que se suministre dicha información, además de claros, comprensibles, veraces y suficientes, se facilitarán en un formato fácilmente accesible, de forma que aseguren su adecuada comprensión y permitan la toma de decisiones óptimas para sus intereses.



Comunidad de Madrid

En este caso se comprueba que a la reclamante se le facilitó un presupuesto de tratamiento de fecundación in vitro de fecha 11 de julio de 2019, firmado por ambas partes, por un importe total de 5.195 € al que se restaron los 150 € abonados de la primera visita el 16 de abril de 2019, dando como resultado la cantidad final de 5.049 €, y anotándose a mano dos pagos a realizar (1º y 2º) por importe de 2.522,50 € cada uno, sin más detalle. En el presupuesto se especifican los servicios que incluye el tratamiento de [REDACTED] sin el desglose de los precios, y los servicios accesorios no incluidos, semen de donante y cultivo a blasto, reflejando en este caso el precio de cada uno. Asimismo, en el presupuesto se indica expresamente: “cancelación (se paga únicamente lo realizado)” y “el ciclo debe estar abonado antes del día de la punción ovárica”.

No consta que se informara a la reclamante en el momento de la contratación que en su caso, y en contradicción con las condiciones del presupuesto, el importe del primer pago reflejado de 2.522,50 €, que abonó antes de la punción, fuera inferior a los actos realizados.

El tratamiento fue cancelado tras la punción ovárica, debido a que los ovocitos conseguidos en julio de 2019 no siguieron el proceso, no se obtuvieron embriones evolutivos, por lo que no se realizó la transferencia embrionaria.

Con fecha posterior a la cancelación del tratamiento contratado, la empresa reclamada a través de correo electrónico, facilita por primera vez a la reclamante el detalle de los conceptos facturados por los servicios prestados y el precio de cada uno, y le comunica que “cuando se cancela un tratamiento sólo se factura lo realizado. Pero eso no quiere decir que corresponda a lo que ya tenía abonado previamente (mitad del tratamiento total)”.

Finalmente, la empresa reclamada ha aportado al expediente en el trámite de audiencia, un presupuesto completo que incluye todos los servicios contratados, debidamente desglosado por conceptos y precios, que incluye tanto los servicios prestados a la paciente, como los no realizados como consecuencia de la cancelación del tratamiento por motivos médicos, y que por primera vez refleja que del importe total del presupuesto, 510€ se correspondían con los servicios del ciclo de la transferencia embrionaria no realizado.

Por lo tanto, se comprueba que el presupuesto facilitado a la reclamante y firmado por ambas partes, no incluía el precio desglosado de cada servicio y los servicios incluidos en cada ciclo, de manera que la reclamante al pagar la cantidad que le indicaron antes de realizar la punción ovárica, primer pago de 2.522,50 €, creyó que era el importe correspondiente al ciclo que se iba a llevar a cabo, no quedando nada pendiente conforme con la indicación expresa del presupuesto “el ciclo debe estar abonado antes del día de la punción ovárica”, y que el importe del segundo pago correspondía a las intervenciones posteriores que no se pudieron realizar.

Se considera relevante la falta de información previa a la parte reclamante sobre los posibles momentos de cancelación de la fecundación in vitro y el precio de cada uno de los ciclos, que se debió informar de manera clara y pormenorizada, y en consecuencia la reclamante contrató desconociendo el importe que tendría que abonar en cada fase, según los momentos en los que se podía producir la cancelación del tratamiento por motivos médicos.

Por todo lo expuesto, se concluye que hubo una deficiente información precontractual facilitada a la parte reclamante, por lo que **la empresa reclamada debe cancelar la deuda pendiente por importe de 1.815, 75 €.**

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.



Comunidad de Madrid

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.

PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

[Redacted signature]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

[Redacted signature]

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

[Redacted signature]