



## Comunidad de Madrid

### LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 13551.2/2022

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 24 de octubre 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 FEDERACION DE USUARIOS-CONSUMIDORES INDEPENDIENTES DE LA COMUNIDAD DE MADRID, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED], en representación de COLEGIO OFICIAL ODONTÓLOGOS Y ESTOMATÓLOGOS 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 el primer presupuesto es de 7.795 €, y el primer día de consulta su mujer se da cuenta de que quieren quitarle varias piezas sanas y se niega, por lo que realizan un nuevo presupuesto de 5.730 €, pero la clínica devuelve 1.654 € y no 2.265 €, que es la diferencia entre los dos presupuestos, alegando que son intereses, y habiéndose puesto en contacto con el banco le informan que ellos no cobran ningún tipo de interés. La empresa le da una factura que se niega a firmar. Solicita la devolución de los 611 € que no le han devuelto.

La **empresa reclamada** aporta escrito en el que acepta someter esta reclamación a arbitraje de consumo ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid, y alegando que *"desde nuestra clínica se ha atendido a la paciente y se ha finalizado tratamiento de forma correcta. Que se le entregaron a la paciente dos presupuestos iniciales y el mismo día de la intervención con todo organizado, horas cirujano, horas gabinete, material para intervención, etc, la paciente decide realizar otro tratamiento (el primero ya financiado). Que posteriormente se realiza una cancelación parcial por el importe de diferencia entre ambos presupuestos, descontactando los intereses que se nos han cobrado a clínica por el contrato inicial de financiación (por los intereses generados por la diferencia de importe + los gastos que se nos habían ocasionado como clínica de cirujano, gabinete, material (2 horas de cirugía con gabinete y especialista parados), y que esto se le comunicó tanto al reclamante como a la persona que se le realizó el tratamiento en cuestión*

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.

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** aporta escrito manifestando que *“la atención dental es correcta, mi reclamación como titular del crédito es económico, la clínica se quedó con seiscientos y pico euros que me tenían que devolver, la diferencia entre el primer presupuesto y el segundo, puesto al habla con el banco estos me dijeron que solo me devolvían 1.600 pero no 2.200, y que ellos no cobran ningún interés. El responsable de la clínica me dice que son intereses que pone la clínica, esto es falso y ese dinero no figura en ninguna factura”*.

La **parte reclamada** aporta escrito del que se dio traslado a la parte reclamante, alegando que la paciente acudió a la clínica por segunda vez el 10 de noviembre de 2021 para someterse a una valoración odontológica, en la que se le hizo entrega de dos presupuestos (2 opciones), uno recomendado por el especialista y otro solicitado por la paciente dado que indica que quiere arreglarse la arcada completa. El presupuesto ascendía a la cantidad de 7.995 € y se realizó un contrato de financiación. El mismo día programado para realizar la cirugía, la paciente decide que no quiere quitarse sus piezas y que solo desea colocarse implantes en las piezas 32,42,46 + 26, y por ello se modifica el presupuesto a 5.730 €. Se procede a realizar la devolución parcial de la financiación gestionado directamente con la entidad bancaria correspondiente ya que no es posible devolver la cantidad al paciente. La devolución asciende a la cantidad de 1.654 €, descontados los intereses devengados por el tratamiento que no se va a realizar y además los gastos generados de reserva de quirófano, gastos iniciales de material y gastos de cirujano (adjunta tabla desglosando los mencionados gastos descontados), informando de ello a la paciente, procediendo a la devolución mediante transferencia el 24 de enero de 2022, estando de acuerdo y sin indicar nada más durante el proceso que finalizó el 15 de julio de 2022. La solicitud de arbitraje se presenta en noviembre de 2022, sin que hubiera presentado ninguna queja durante el tratamiento ni una vez finalizado, por lo que no se pudieron explicar los motivos de la cancelación parcial, y además no acudió a la última cita para revisión el 23 de enero de 2023.

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 la empresa reclamada no aporta documentación que justifique los gastos en los que alega que incurrió como consecuencia del cambio de tratamiento contratado y del correspondiente presupuesto e intereses devengados, gastos generados de reserva de quirófano, gastos iniciales de material y gastos de cirujano, y además no consta que hubiera informado de los mismos a la parte reclamante en el momento de presentarse, y antes de aceptar, el segundo presupuesto. En consecuencia, la empresa reclamada debe abonar a la parte reclamante los **611€**, de la diferencia entre ambos presupuestos que le fueron indebidamente descontados.

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



## Comunidad de Madrid

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

Fdo.:

VOCAL REPRESENTANTE  
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR  
EMPRESARIAL

Fdo.:

Fdo.: