

Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 07865.4/2024

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

En Madrid, a 10 de enero de 2025 constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el **ARBITRO UNICO:** [REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la solicitud de arbitraje en la que la parte reclamante expone los siguientes hechos: "...el 03/04/2024: Escribo a este centro de fisioterapia para solicitar información sobre las clases de Hipopresivos que ofrecen. Me indican que debo realizar una valoración previa de abdomen y suelo pélvico, la cual me informan telefónicamente que es gratuita. -Acudo a mi cita, me valoran el abdomen y me pregunta si me valora el suelo pélvico, a lo cual respondo que si, pensando que forma parte de la valoración gratuita, la cual habíamos hablado, comprueba mi tono pélvico y a continuación me enseña a realizar el hipopresivo. -Al salir me cobra 45€ de la valoración pélvica, le comunico que no estoy de acuerdo, que me había dicho por teléfono que la valoración era gratuita, me indica que no recordaba lo que había hablado conmigo. En ningún momento me informa de que esa parte de la valoración tiene un coste previo a realizarla. - las tarifas publicadas en la web no aparece valoración de suelo pélvico, sino tratamiento de suelo pélvico a un precio de 45€ sesión. Yo no he recibido ningún tratamiento ni lo he solicitado..."

Pretensiones: Devolución de 45€. Adjunta: Factura de valoración, tabla de tarifas y conversación whasatapp.

La **parte 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 formula las siguientes alegaciones: ". La Sra. [REDACTED] acude al centro el 9/5 y rellena su hoja de protección de datos y la ficha de valoración, junto a la fisioterapeuta. Nos facilita datos acerca de la musculatura de su periné y patología. (no facilitamos más datos debido a la ley de protección. La ficha está disponible por si fuera necesario). Pasamos a la sala de tratamientos y se le realiza un tratamiento y valoración de suelo pélvico (contamos con su autorización, ya que es un intracavitario) DURANTE UNA HORA para poder ver el estado de la musculatura de periné y poder adecuar en posteriores sesiones, la gimnasia abdominal hipopresiva que solicita la paciente, siendo así beneficioso para su dolencia de suelo pélvico. La paciente abona los 45 euros de la sesión realizada y el importe de unas clases de gimnasia abdominal hipopresiva. Posteriormente nos solicita la devolución del importe de las clases de gimnasia abdominal hipopresiva y la factura del importe cobrado. Creo que no procede la devolución solicitada..."

La **parte reclamante** contesta por escrito manifestando: "...Insisto, fui a una valoración gratuita, nunca a recibir un tratamiento. Como muestra de ello, adjunto, factura, donde en el concepto detalla valoración. El problema es que me cobró un tratamiento, En sus

ARBCRU22

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

tarifas, publicadas en su página web, las cuales adjuntas, no existe, a fecha de mi valoración, ninguna tarifa que indique " valoración de suelo pélvico". En definitiva: Me han cobrado un tratamiento, que yo no solicité, que yo no he recibido. Simplemente mostré interés por las clases de Hipopresivos que hace en este centro y al llamar para informarme, me comenta [REDACTED] que debo hacer una valoración gratuita previa con ella. Me siento estafada y engañada. Considero que he aportado las suficientes pruebas como para justificar de una forma objetiva mi demanda..."

El Órgano 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** comparece y se ratifica y reitera en sus peticiones.

La **parte reclamada** aporta escrito de alegaciones en el que manifiesta: "... [REDACTED] más adelante como la clienta, con fecha 03/04/2024 contacta con nuestro centro interesada en las clases de pilates y/o hipopresivos. Se le facilita los precios y se le ofrece horario flexible según su disponibilidad. Además, se le informa de la necesidad de una valoración antes de iniciar cualquier tipo de clase.

La clienta vuelve a contactar con nuestro centro por vía telefónica, en la llamada se le recuerda que antes de iniciar cualquier tipo de clases, debe realizar una valoración y por tanto se acuerda el día y la hora para dicha valoración.

Con fecha 09/05/2024 la clienta acude al centro, cumplimenta los formularios de protección de datos y valoración junto a la fisioterapeuta y amplía la información acerca de la musculatura de su periné y patología previa (debido a la ley de protección de datos no se pueden facilitar más detalles, no obstante, los tenemos disponible en nuestro centro, en el caso de ser necesario).

Ante la nueva información dada a la fisioterapeuta sobre su patología se le informa de la necesidad realizar una valoración mediante un tratamiento intracavitario, el cual consistió en un tratamiento durante 60 minutos en el suelo pélvico. Sin dicho tratamiento no era posible saber el estado de su lesión y era absolutamente necesario para conocer el estado de la musculatura de periné y así poder adecuar la gimnasia hipopresiva en las sesiones posteriores. Al tratarse de un tratamiento intracavitario, contamos con la autorización de la clienta.

Al finalizar la cliente deja abonado tanto el importe del tratamiento de valoración (45,00€), así como varias clases de hipopresivos (70,00€). Una semana más tarde, la clienta vuelve a contactar con el centro para cancelar las clases de hipopresivos ya programadas e informa que requiere la devolución del importe abonado de 70,00€.

En ningún momento ha sido la intención de estafar y engañar a la clienta. Dada su insatisfacción con el centro, con fecha 14/05/2024, éste procedió a la devolución del importe abonado por las clases (70,00€) que, aunque estaban programadas, no habían sido efectuadas. Pero consideramos que no procede la devolución por la valoración, ya



Comunidad de Madrid

que una fisioterapeuta profesional efectuó un tratamiento durante 60 minutos a la clienta...".

Tras lo cual el Órgano Arbitral se pronuncia emitiendo el correspondiente LAUDO, en EQUIDAD: Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, según mi leal saber y entender, acuerdo DESESTIMAR la solicitud de Doña [REDACTED] para la devolución de 45€. que le había cobrado la parte reclamada Doña [REDACTED] por una valoración de suelo pelvico, ya que se entiende que llevar a cabo esta valoración es realizar un trabajo profesional de evaluación para identificar posibles disfunciones o alteraciones, y así poder desarrollar una estrategia de tratamiento adecuado y personalizado. Es pues un trabajo de un profesional efectivamente realizado a un precio que se considera adecuado y la reclamante acepto su realización y no consta acreditado por el reclamante que le hubieran ofertado la realización de este trabajo de forma gratuita.

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 naturales 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, se firma el presente Acuerdo en el lugar señalado al principio.

Este documento ha sido firmado digitalmente por EL ARBITRO UNICO, puede consultar la fecha y datos de la firma en el lateral.