



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 12333.2/2024

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 12 de junio de 2025 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 ORGANIZACION DE CONSUMIDORES Y USUARIOS, debidamente acreditada ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED], en representación de COLEGIO OFICIAL ODONTÓLOGOS Y ESTOMATÓLOGOS DE LA 1ª REGIÓN debidamente acreditado ante la Junta Arbitral 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, mala praxis dental y pésimo trato. En abril de 2021 acudió a la clínica reclamada para empastarse una muela (49 euros), estando aun en garantía se le cae un trozo de empaste, no tenía dolor, le cobran 55 euros. Tras varias visitas infructuosas en las que le mandaban analgésicos y antibióticos (tratamiento incorrecto), ignorando cuando le decía que veía su muela fracturada y notaba un agujero dentro, le decía la doctora que ir a la clínica sin dolor y salir con dolor son cosas que pasan. En junio tuvo que ir de urgencias a otra clínica y ven en la radiografía la negligencia que habían cometido, había un agujero enorme sin tapar rozando el nervio y habían puesto composite de manera superficial, pudiendo haberle ocasionado una infección terrible y estando malviviendo mucho tiempo a base de analgésicos. Finalmente tuvieron que extraerle la muela en la nueva clínica dental ese mismo día (114€). Era una muela sana y no tenía dolor hasta que le intervino la dentista. El 2 de julio envió correo para llegar a un acuerdo, pero no ha obtenido respuesta. Solicita indemnización económica, 2000 euros.

La parte reclamada alega que, el escrito es para exponer la relación profesional entre la Doctora [REDACTED] y la paciente [REDACTED] a través de su Historial dental registrado en nuestro sistema informático.: 28/04/2021. La paciente acude a la consulta con dolor y se realiza una obturación de composite de la pieza 38 por oclusal. Se le recomienda la extracción del 38 al tener ausencia del 28. 27/09/2021. Nueva obturación de composite del 38 por mesial. La paciente dice que fue el empaste que se le hizo anteriormente, pero este fue por oclusal (No se le cobra nada). 21/03/2022. Acude a la consulta para Revisión dental porque piensa que tiene una caries, pero es una tinción. 23/02/2023. Se le realiza obturación de composite de la pieza 37 por distal. 24/02/2023. Examen de urgencia para ajustarle la oclusión en el 37. 13/04/2023. Reconstrucción de composite del 46 por oclusal y distal. Acude de urgencia por dolor en el 46. Se observa línea de fractura en la zona disto- lingual. Se limpia bien y la línea queda muy cerca de la pulpa. Se le indica a la paciente que, si le sigue doliendo, habría que hacer una endodoncia. 22/03/2024. Reconstrucción de composite del 38 por mesial. A la paciente se le ha caído un trocito de la obturación por mesial en el 38. Le explicamos que al ser un cordal podría extraerse, pero ella quiere conservarla, por lo que rehacemos la obturación. 15/05/2024. La paciente vuelve con dolor y se rehace la obturación en compómero con base cavitaria de fluoroseal. Se indica que

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

está muy profunda. 21/05/2024. Examen de urgencia al tener dolor que no remite al ibuprofeno. Se realiza radiografía periapical del 38. Se aprecia una caries muy profunda, pero no se le recomienda hacer endodoncia al no tener antagonista. Se le recomienda exodoncia, pero no quiere extraerse la pieza y se le receta Ibuprofeno, Nolotil y Amoxicilina 750. 27/05/2024. Se repara composite por zona mesio-lingual del 38. Después de esta fecha ya no hemos vuelto a tener noticias de esta paciente hasta la recepción de su email.

La parte reclamante manifiesta que, en respuesta al escrito de [REDACTED], que considero innecesario adjuntar mi historia clínica al completo, me ceñiré a lo relativo a la muela 38 que es la que nos concierne en este asunto. Respondo cronológicamente basándome en el escrito de [REDACTED]: En relación a lo que señala en la fecha 28/4/24, sobre sacar la muela, le informo que me sirve para masticar por la forma de mi mandíbula. Era una muela sana y funcional. No me dolía. (49 euros) 27/09/21 no entiendo si fue oclusal o mesial, en cualquier caso, el empaste fue el que me pusieron allí. 22/03/24 fui sin dolor, me cobran por la caída del empaste sin haber pasado la garantía (55 euros). Me vuelven a decir de extraerla, les vuelvo a repetir que es una muela sana y funcional, que uso. 15/5/24 al tocarme casi el nervio y ponerme producto sobre el agujero sin limpiar caries comienzo con terribles dolores esa noche (primera vez que me duele, justo después de la intervención) 21/5/24 la caries avanzó porque no limpiaron. 24/5/24 no me atienden. 10/6/24 me extraen la muela en otra clínica. Escribo un correo a la clínica [REDACTED] para que me den una compensación económica por todo esto, a parte de los gastos de dentista que ascienden a un total de 218 euros. No obtengo respuesta. Para dar veracidad a lo expuesto adjunto: Informe de la clínica dental donde tuvieron que extraerme la muela, donde consta que "había una caries que llegaba a la pulpa". Radiografía hecha el mismo día de la extracción donde se ve la caries y el composite encima. Correo del colegio de odontólogos, que no tenían toda la documentación en aquel momento, donde cabe destacar el último párrafo: "Sin perjuicio de lo anterior, que no exista quebrantamiento del Código Deontológico no implica que el Colegio considere perfecto el tratamiento ni que la conducta del profesional no pueda tener reproche alguno desde otros puntos de vista del Derecho, pudiendo usted, en virtud de los derechos, que le asisten recurrir a la vía judicial para hacer valer la tutela de sus derechos como paciente frente al profesional." Solicita una compensación económica de, al menos 1000 euros por la mala praxis, el mal trato recibido, el dolor soportado, el tiempo empleado y el dinero invertido (218 euros) en la muela que finalmente tuvo que ser extraída.

La parte reclamante añade que sobre el origen del tratamiento y su evolución. El día 22 de marzo de 2024 acudí a la clínica [REDACTED] por la caída parcial de un empaste de la muela 38 realizado previamente en la misma clínica. En ese momento no presentaba dolor alguno. A pesar de no haber transcurrido el plazo de garantía, se me volvió a realizar el empaste (por el que me cobraron 55 euros). Se me propuso la extracción de la pieza, a lo que me negué, indicando que se trataba de una muela sana y funcional, que utilizaba para masticar. Empaste inadecuado sin limpieza previa de caries. El día 15 de mayo de 2024, tras una nueva intervención sobre la misma pieza, comienzo con fuertes dolores esa misma noche. El empaste fue realizado sin una limpieza adecuada de la caries, aplicando material directamente sobre la zona sin desinfección, según me confirmó una segunda profesional posteriormente, informe que adjunté con toda la documentación del caso. Dolor, falta de atención adecuada y negativa a examinar el problema. El 21 y 27 de mayo de 2024 vuelvo a la clínica ante el dolor persistente. A pesar de mi insistencia en que el empaste estaba fracturado (visible incluso en una fotografía tomada por mí), no se realizó una limpieza ni evaluación completa, y se volvió a intervenir sin tomar medidas correctivas y dándome un trato humano bastante ofensivo. Consecuencias directas: extracción de la muela. El 10 de junio de 2024 fui atendida de urgencia en otra clínica dental, donde se me informó que existía una caries profunda que llegaba a la pulpa, lo que obligó a la extracción de la pieza. En palabras textuales de la profesional que me atendió: "no hacía falta ser odontólogo para ver lo que había". Reclamación sin respuesta. Me dirigí por escrito a la clínica solicitando una compensación económica por la pérdida de la pieza, el daño moral y el gasto económico adicional (218 euros), sin recibir respuesta alguna. Alegaciones falsas de la clínica [REDACTED]. En el escrito de



Comunidad de Madrid

alegaciones presentado por dicha clínica, menciona que se me hizo radiografía. La citada dentista ni me hizo radiografía, ni prestó atención a las fotografías caseras que le enseñé donde se veía la fractura de la muela y el agujero bajo la encía. No recuerdo que me la hicieran y, de ser así, no vieron ni quisieron ver la gravedad de la situación. Solicita que se valore la posible existencia de una mala praxis en la atención recibida, profesional y humana, y se estime la reclamación presentada, considerando la compensación económica correspondiente por el perjuicio sufrido: dolor prolongado en el tiempo, pérdida de una pieza dental sana por no limpiar la infección y colocar encima composite, posibles consecuencias que hubiera tenido dejar una muela infectada sin tratamiento en una zona tan peligrosa y gastos derivados en dicha clínica y de la intervención de urgencia posterior.

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.

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: **DESESTIMAR** la pretensión formulada por la parte reclamante por cuanto, examinadas las manifestaciones, documental y actuaciones de la clínica, parece que el proceder y consejo de la reclamadas dados a la paciente son correctos, siendo los problemas generados más por la decisión de la paciente, en contra de la recomendación de extraer la muela que desde 2021 consta haber sido realizada por parte de la clínica y del profesional que la atendió, no procediendo la indemnización solicitada ante la decisión de la reclamante contraria a las indicaciones profesionales.

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.

En caso de incumplimiento, cualquiera de las partes podrá solicitar la ejecución forzosa del Laudo ante el Juzgado de Primera Instancia del lugar en que se haya dictado, de acuerdo con lo previsto en el apartado 2 del artículo 545 de la Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil.



Comunidad de Madrid

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

Madrid, 12 de junio de 2025
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: [Redacted]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: [Redacted]

Fdo.: [Redacted]