



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 13650.7/2024

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO : [REDACTED]

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 ILUSTRE COLEGIO OFICIAL DE VETERINARIOS DE MADRID 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, el pasado jueves 26 de septiembre acudí de urgencias con mi perra y mi marido al hospital veterinario [REDACTED] ya que mi perra tenía las orejas muy hinchadas (previamente llamé para preguntar si era necesario acudir de urgencia porque estaba muy preocupada y me aconsejaron que fuese para comprobar el estado de mi perra). La persona que estaba en la recepción nos atendió y nos hizo una serie de preguntas sin pedirnos la cartilla sanitaria de la perra (entregada y sin éxito alguno). Tras las preguntas el propio chico de la recepción que resultó ser el veterinario que estaba allí de urgencia exploró a la perra un poco y pensó que eran otohematomas en las orejas y había que operar. Para confirmar que así era nos informó que era necesario hacer una analítica y sacar unas muestras de las orejas para comprobar si había bacterias o levaduras. En ese momento nos dijo que saliésemos fuera ya que tenía que analizar las muestras. Una vez fuera nos dijo que efectivamente eran otohematomas en las orejas y había que operar de urgencia. Nos dijo que en ese momento no la podía operar ya que estaba solo y no era posible pero el viernes por la mañana teníamos que buscar una clínica de urgencia porque era imprescindible realizar dicha operación porque si no iba a ir a más. Mientras tanto nos recetó un antibiótico y unas gotas para las orejas (de esta forma ayudaría a la perra con las sacudidas de cabeza y las molestias que tenía). Agobiados y angustiados con la situación al día siguiente llamamos a muchas clínicas para ver si encontrábamos una que operase a la perra de urgencia. Tras muchísimas llamadas y muchas clínicas nos hicieron hueco en otra clínica para verla y valorar operarla, aunque nos afirmaron que un otohematoma era rarísimo que se hubiese



Comunidad de Madrid

ocasionado tan rápido y no era para operar de urgencia. El viernes por la tarde la llevamos a esta segunda clínica y las orejas ya no las tenía casi hinchadas y no se sacudía tanto la cabeza. La veterinaria que la vio en ese momento afirmó que efectivamente la perra no tenía otohematomas en las orejas, sino que era una reacción alérgica. De hecho, confirmó que los otohematomas en los perros no salen en las dos orejas a la vez y no se crean tan rápido. El sábado acudimos mi marido y yo con la perra para mostrar en el hospital veterinario [REDACTED] que el diagnóstico y el tratamiento eran erróneos y poner la reclamación correspondiente. La persona encargada en atendernos nos dijo que no estaba administración y que no podía darme la hoja de reclamaciones que el lunes por la mañana me llamaría administración (el lunes no llamó nadie y tuve que llamar varias veces hasta que hablé con el director del centro, la verdad que la explicación no fue válida y las formas a la hora de decir las cosas dejaron mucho que desear por ello decidí acudir ese mismo día a poner una reclamación por escrito). Aun así, el sábado continuamos con el tratamiento mandado en este hospital veterinario y para nuestra sorpresa vi que le salieron costras por dentro de las orejas (ya que no era el tratamiento que la perra necesitaba porque no tenía lo que le había diagnosticado en el primer veterinario). El lunes acudí a la segunda clínica para solucionar la nueva dolencia de la perra y me dieron una pomada para las orejas. Actualmente la perra sigue con molestias ocasionadas por un mal diagnóstico y un mal tratamiento del hospital veterinario [REDACTED]. Solicita el reembolso de la factura de urgencias del jueves 26 de septiembre del hospital veterinario [REDACTED] (319,14 euros) por un diagnóstico erróneo y todas las molestias ocasionadas posteriormente. Cuantía reclamada 319,14 €.

La parte reclamada alega que mantenemos que la actuación de nuestro hospital se ajustó a los estándares profesionales y que la factura emitida refleja los servicios prestados. No obstante, reiteramos nuestro compromiso de colaborar en todo lo necesario para clarificar cualquier duda y facilitar la comprensión del proceso seguido.

La parte reclamante manifiesta que el otohematoma se presentó como el diagnóstico principal de hecho en el informe que se entregó en mano el 26 de septiembre de 2024 está marcado y subrayado "Recomendamos acudir lo antes posible a una clínica veterinaria con servicio de cirugía para realizar la cirugía correctiva del otohematoma". Ese informe se entregó el día que acudimos a urgencias y se subrayó ya que era fundamental que el día siguiente fuésemos de urgencia a una clínica veterinaria con servicio de cirugía para operar a la perra. De hecho, el mismo 26 de septiembre no se llegó a operar a la perra porque en ese momento el veterinario que estaba de guardia estaba solo y no podía entrar en quirófano y dejar la clínica desatendida. En ningún momento ese diagnóstico fue el correcto de hecho fue un error que en el futuro ocasionó heridas y costras en las orejas de la perra. Se solicita el reembolso de 319,14 euros. Solicita el reembolso de 319,14 euros (factura de urgencias de la Clínica Veterinaria [REDACTED]).

La parte reclamada manifiesta que, en primer lugar, lamentamos profundamente las molestias y preocupación que [REDACTED] y su familia hayan podido experimentar durante el proceso de atención de su mascota, Kiara. Nuestra misión es ofrecer siempre el máximo nivel de atención veterinaria y es nuestro compromiso actuar con la mayor diligencia posible en cada situación. Sobre los hechos ocurridos el día 26 de septiembre de 2024, Kiara acudió a nuestro servicio de urgencias presentando inflamación en ambas orejas y algún vómito. Tras la evaluación inicial, se realizaron pruebas complementarias que incluyeron una analítica sanguínea y una citología ótica. El otohematoma fue considerado uno de los diagnósticos presuntivos durante la evaluación inicial de Kiara, pero en ningún momento se presentó como la única ni principal causa de los síntomas observados. Durante la revisión clínica, se identificó una otitis mixta bilateral acompañada de inflamación en ambas orejas, hallazgo que fue confirmado por la citología ótica, la cual mostró la presencia de *Malassezia* spp., un hongo comúnmente asociado con infecciones de oído en perros. Es importante resaltar que los otohematomas pueden desarrollarse como consecuencia de la otitis, ya que la incomodidad y la inflamación provocan



Comunidad de Madrid

que los perros sacudan

la cabeza o se rasquen con frecuencia, contribuyendo a la formación de hematomas en el pabellón auricular. Dado el estado de Kiara, el equipo médico consideró prudente incluir el diagnóstico de otopatoma dentro del conjunto de posibilidades a evaluar, sin descartar otras causas subyacentes como alergias, infecciones. El tratamiento indicado priorizó la curación de la otitis, con limpieza otológica mediante Epiotic y la administración de Easotic, de acuerdo con los hallazgos de la citología y la necesidad de manejar la infección de manera eficaz. Además, se recomendó que la propietaria acudiera a su veterinario habitual para el seguimiento de la inflamación de las orejas y para considerar una posible intervención quirúrgica si esta persistía. Es importante destacar que las manifestaciones clínicas pueden evolucionar y que las decisiones en el servicio de urgencias se toman basadas en la información disponible en ese momento, priorizando la salud y el bienestar del animal.

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, tras acudir a urgencias la reclamante por vómitos y diarrea del perro se le realizó análisis y fue tratado por estas causas. Examinadas las manifestaciones y documental presentada se observa que no hay mal diagnóstico, tratamiento ni negligencia por parte de la empresa reclamada, habiéndose seguido con el mismo tratamiento en la segunda clínica a la que acudió después la reclamante, habiendo remitido la inflamación y mejorado el perro.

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



Comunidad de Madrid

lo previsto en el apartado 2 del artículo 545 de la Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil.

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 Signature]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: [Redacted Signature]

Fdo.: [Redacted Signature]

[Redacted Signature]

[Redacted Signature]