



Guía de actuación ante el cese de actividad en las clínicas dentales **DENTIX**

Fecha de publicación: 30/10/2020
Versión del documento: 0

ÍNDICE DE CONTENIDOS

I. RECOMENDACIONES GENERALES

II. ACCIONES A REALIZAR

- A. Reclamación ante Dentix.
- B. Solicitud de historia clínica.
- C. Reclamación ante entidad financiera en caso de tratamientos contratados mediante crédito vinculado.
- D. Denuncia ante las autoridades de consumo.
- E. Denuncia ante las autoridades sanitarias.
- F. Denuncia ante el Colegio de Dentistas en caso de negligencia profesional.

III. LA VÍA JUDICIAL



I. Recomendaciones generales

A. PREPARAR LA DOCUMENTACIÓN DEL TRATAMIENTO PARA LA RECLAMACIÓN

Es importante recopilar y conservar adecuadamente toda la documentación generada en relación con el tratamiento contratado con la clínica dental para llevar a cabo la reclamación de manera ágil y efectiva:

- ❖ Contrato suscrito con la clínica dental.
- ❖ Presupuesto desglosado del tratamiento contratado.
- ❖ Facturas y justificantes de los pagos realizados directamente a la clínica.
- ❖ En caso de tratamientos financiados, contrato del crédito concedido y certificado bancario de las cantidades abonadas.
- ❖ Historial clínico, que recoja claramente qué se ha hecho y qué no de lo reflejado en el presupuesto. Si no es el caso, es conveniente tener un informe de una persona dentista colegiada que recoja claramente qué parte del tratamiento no se ha hecho. [\(Ver modelo de informe valorativo\).](#)
- ❖ Pruebas diagnósticas.
- ❖ Publicidad y folletos distribuidos por la empresa, ya que tienen carácter vinculante.



I. Recomendaciones generales

B. COMUNICACIONES CON LA EMPRESA Y ENTIDADES FINANCIERAS

Es recomendable que tanto la presentación de las reclamaciones como las comunicaciones con la empresa y/o con las entidades financieras (en caso de que se haya contratado un crédito para abonar el tratamiento), se hagan por medios que dejen constancia de la gestión realizada, como un burofax o un correo certificado con acuse de recibo. No se recomienda hacerlo por vía telefónica.

C. CONTINUIDAD DE LOS TRATAMIENTOS

Antes de continuar con el tratamiento en otra clínica dental, es fundamental que una persona dentista colegiada emita previamente un informe de valoración de lo que falta por realizar en función de lo presupuestado originalmente por DENTIX. Dicho informe será necesario para reclamar la devolución de las cantidades que se puedan haber abonado de más en los tratamientos financiados con un crédito al consumo.

En todo caso, salvo urgencia o inaplazable necesidad, es recomendable no realizar ningún tratamiento dental en otra clínica por el momento.



I. Recomendaciones generales

D. RECUPERACIÓN DE LOS IMPORTES ABONADOS

Las personas que hayan abonado sus tratamientos directamente a la clínica, o aquellas que lo hayan hecho a través de un préstamo no vinculado tendrán que presentarse como acreedores de la empresa ante el Juzgado Mercantil que tramite el Concurso para solicitar el reembolso del importe abonado. Se debe tener en cuenta que las personas usuarias son las últimas en recibir el dinero, por lo que es posible que el importe no se recupere.

Por su parte, las personas que hayan financiado el tratamiento a través de un crédito al consumo, si se suspende el servicio contratado pueden reclamar directamente a la entidad financiera que paralice los cobros y devuelva los importes abonados en la parte proporcional al tratamiento no recibido, como establece la normativa.

E. CONTINUIDAD EN EL PAGO DEL PRÉSTAMO CONTRATADO

Si se ha financiado el tratamiento con un crédito al consumo se deberá reclamar a la entidad financiera para que paralice los cobros, no siendo recomendable dejar de pagar las cuotas sin haber realizado dicha gestión previamente. Si se ha financiado el tratamiento a través de un préstamo no vinculado, se deberán seguir pagando las cuotas en todo caso.



I. Recomendaciones generales

F. SOLICITAR AYUDA ESPECIALIZADA

Se puede obtener información general para resolver dudas y consultas sobre cómo reclamar a través de la plataforma Consumo Responde, en el teléfono gratuito 900 215 080 o el correo electrónico consumoresponde@juntadeandalucia.es.

Si se necesita asesoramiento especializado para realizar las distintas gestiones se puede acudir a las [Oficinas Municipales de Información al Consumidor \(OMICs\)](#) o [servicios de consumo municipales](#), así como a los [Servicios Provinciales de Consumo de la Junta de Andalucía](#).



II. Acciones a realizar

A. RECLAMACIÓN ANTE DENTIX

En primer lugar se recomienda, si es posible, solicitar y presentar una hoja de reclamaciones ante DENTIX, directamente en la clínica en la que se contrató el tratamiento o enviándola por correo certificado con acuse de recibo al **Servicio de Atención al Cliente de la central de DENTIX, ubicado en la calle Ribera del Loira Nº 56-58. 28042 MADRID.**

Según el caso, en la reclamación se podrá solicitar que se ejecuten los servicios contratados o que se terminen los tratamientos ya iniciados. En el caso de que el tratamiento abonado ya no se vaya a prestar, se podrá solicitar la anulación del contrato firmado en su momento y que se devuelvan las cantidades abonadas por los servicios no prestados (en el caso de tratamientos abonados al contado o con créditos no vinculados).

MODELOS DE DOCUMENTOS PARA DESCARGAR

A rectangular thumbnail with a teal border. The text 'HOJA OFICIAL DE QUEJAS Y RECLAMACIONES' is centered in teal. A decorative graphic of a multi-colored arc (teal, yellow, green, red) is at the bottom right.

HOJA OFICIAL
DE QUEJAS Y
RECLAMACIONES

A rectangular thumbnail with a teal border. The text 'ESCRITO ADJUNTO A LA RECLAMACIÓN' is centered in teal. A decorative graphic of a multi-colored arc (teal, dark blue, red) is at the top right.

ESCRITO
ADJUNTO A LA
RECLAMACIÓN

II. Acciones a realizar

B. SOLICITUD DE HISTORIA CLÍNICA

La solicitud de la historia clínica es imprescindible para cualquier paciente, tanto si su tratamiento ha concluido como si se ha visto interrumpido y debe continuarlo en otra clínica Dental. Según dispone la Ley Orgánica de Protección de Datos el plazo máximo para hacer entrega de la historia clínica es de un mes. En caso de no obtener respuesta el hecho sería directamente denunciado ante la Autoridad Sanitaria ([Delegaciones Territoriales de la Consejería de Salud y Familias](#)) y ante la [Agencia Estatal de Protección de Datos \(AEPD\)](#).

MODELOS DE DOCUMENTOS PARA DESCARGAR



[Datos de contacto](#)

[Datos de contacto](#)

II. Acciones a realizar

C. RECLAMACIÓN ANTE ENTIDAD FINANCIERA EN CASO DE TRATAMIENTOS CONTRATADOS MEDIANTE CRÉDITO VINCULADO

Según la normativa vigente, si se financia el tratamiento a través de un crédito vinculado y se interrumpe la prestación del servicio contratado, las personas afectadas tienen derecho a resolver el préstamo y a la devolución, total o parcial, de las cantidades previamente abonadas. Para ello, se debe reclamar previamente a la clínica dental por incumplimiento del contrato, y posteriormente a la entidad financiera para que deje de realizar los cobros.

A la entidad financiera se le deberá facilitar la reclamación realizada ante la clínica dental, y un informe valorativo realizado por otra persona dentista colegiada que acredite que los servicios contratados a Dentix no se han realizado, en todo o en parte, o no son conforme a lo contratado ([ver modelo de informe valorativo](#)). El procedimiento para reclamar depende del tipo de entidad:

- ❖ Entidades supervisadas por el Banco de España ([acceder a buscador de entidades](#)): presentar una reclamación directamente ante la entidad. Si transcurrido el plazo de un mes no hay respuesta o no se llega a un acuerdo, se podrá dirigir la reclamación directamente al [Banco de España](#).
- ❖ Entidades no supervisadas por el Banco de España: presentar una hoja oficial de quejas y reclamaciones ante la misma, y si en el plazo de 10 días no hay respuesta o no se alcanza un acuerdo, acudir a la [Oficina Municipal de Información al Consumidor \(OMIC\) o servicio municipal de consumo](#) que corresponda, o en su defecto, al [Servicio Provincial de Consumo de la Junta de Andalucía](#).

MODELOS DE DOCUMENTOS PARA DESCARGAR

ENTIDADES
SUPERVISADAS
POR EL BANCO
DE ESPAÑA

[Buscador de entidades](#)



RECLAMACIÓN
ENTIDAD
FINANCIERA
(SUPERVISADA)



RECLAMACIÓN
BANCO DE
ESPAÑA

[Datos de contacto](#)

ENTIDADES
NO SUPERVISADAS
POR EL BANCO
DE ESPAÑA



HOJA OFICIAL
DE QUEJAS Y
RECLAMACIONES



ESCRITO
ADJUNTO A LA
RECLAMACIÓN

II. Acciones a realizar

D. DENUNCIA ANTE LAS AUTORIDADES DE CONSUMO

Si se considera que se ha producido algún incumplimiento de la normativa de consumo por parte de la empresa se podrá denunciar ante las autoridades de consumo, directamente a través de la hoja de quejas y reclamaciones que se presente a la clínica dental, o bien presentando un escrito de denuncia ante los [Servicios Provinciales de Consumo de la Junta de Andalucía](#). En este sentido, son infracciones de consumo la publicidad engañosa, la introducción de cláusulas abusivas en los contratos, la no disponibilidad de hojas de quejas y reclamaciones, la negativa a facilitarlas o la falta de respuesta a las mismas, entre otras cuestiones.

MODELO DE DOCUMENTO PARA DESCARGAR



[Datos de contacto](#)

II. Acciones a realizar

E. DENUNCIA ANTE LAS AUTORIDADES SANITARIAS

Es recomendable denunciar el cese de actividad por parte de la clínica dental ante la Autoridad Sanitaria, dirigiéndose a la [Delegación Territorial de la Consejería de Salud y Familias](#) en la provincia correspondiente.

También se podrán poner en conocimiento de las autoridades sanitarias reclamaciones respecto a la calidad de los servicios y prestaciones sanitarias, publicidad en el ámbito sanitario, o denunciar incumplimientos de la normativa en materia de centros, establecimientos y servicios sanitarios.

MODELOS DE DOCUMENTOS PARA DESCARGAR



[Datos de contacto](#)

II. Acciones a realizar

F. DENUNCIA AL COLEGIO DE DENTISTAS EN CASO DE NEGLIGENCIA PROFESIONAL

Los Colegios Oficiales de Dentistas son los organismos competentes para investigar los casos de posible mala praxis por parte de sus profesionales. Por lo tanto, si se considera que se ha sufrido una negligencia por parte de la persona dentista que realizó el tratamiento, se deberá presentar una denuncia ante el [Colegio Oficial de Dentistas](#) de la provincia correspondiente.

MODELO DE DOCUMENTO PARA DESCARGAR



[Datos de contacto](#)

III. La vía judicial

Se puede acudir a la vía judicial directamente desde el inicio, o bien tras haber agotado la vía extrajudicial detallada en el bloque anterior. Para ello, hay que denunciar los hechos ante el Juzgado y reclamar las cantidades abonadas, en aquellos casos en los que no se haya financiado el tratamiento a través de un crédito vinculado.

En este caso, una vez aceptado el concurso de acreedores las personas afectadas se podrán presentar como personas acreedoras con el objetivo de intentar recuperar el dinero abonado por el servicio no prestado. Si se opta por presentar la denuncia antes de que se acepte el concurso de acreedores, se recomienda acudir a profesionales de la abogacía para que orienten sobre la mejor estrategia a seguir.

Si el importe reclamado no supera los 2.000 euros se podrá acudir sin representación por personas que desempeñen la abogacía y la procuraduría. Asimismo, si se cumplen los requisitos se podrá solicitar, en caso necesario, la [Asistencia Jurídica Gratuita](#).

Se podrá solicitar, igualmente por vía judicial, la indemnización por posibles daños y perjuicios que se hayan podido producir durante el tratamiento.



NOTA

Esta guía se ha elaborado con el objetivo de orientar a las personas afectadas por la interrupción de los tratamientos contratados con DENTIX sobre los mecanismos y herramientas a su disposición para reclamar sus derechos.

Los documentos que se ofrecen para descargar son modelos orientativos elaborados para facilitar las reclamaciones, sin que su uso sea obligatorio en ningún caso.





consumo responde

¿Has hecho ya tu consulta?



LÍNEA GRATUITA 900 215 080

consumoresponde.es

consumoresponde@juntadeandalucia.es



Junta de Andalucía