

GUÍA PACIENTES AFECTADOS DENTIX

¿Qué se puede hacer ante el cierre de una clínica del grupo “Dentix”?

Una vez se ha tenido conocimiento del anuncio de la solicitud de concurso de acreedores por parte de las clínicas dentales “DENTIX”, por parte del Colegio de Dentistas de Balears queremos facilitar una guía orientativa sobre las posibles actuaciones y reclamaciones que puedan iniciar los pacientes afectados:

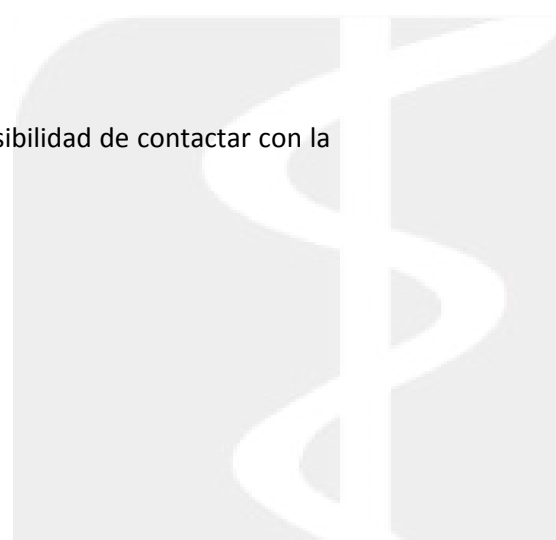
I.- Actuaciones ante la propia Clínica (empresa) si permanece abierta o, en todo caso, dirigidas al domicilio social de la misma:

1. Presentar una reclamación por escrito ante la clínica (domicilio social) en la que se han estado llevando a cabo los tratamientos odontológicos. Si se hubiera abonado la totalidad o parte del servicio, se le puede reclamar que lo prosiga el tratamiento contratado y que se terminen los ya iniciados; y si la clínica está cerrada solicitar la anulación del contrato y la devolución del importe abonado (el total o el correspondiente a los servicios no prestados o incorrectamente ejecutados).

Se recomienda el uso de medios que acrediten la constancia de la reclamación (preferible mediante buro-fax.).

2. Solicitar a la clínica los historiales mediante buro-fax u otro medio fehaciente. En el caso de no obtener respuesta a esta solicitud, se puede ejercer sus derechos ante la [Agencia Española de Protección de Datos \(AEPD\)](#), por restringir su derecho de acceso a datos personales.

Ante la falta de respuesta, respuesta insatisfactoria o imposibilidad de contactar con la empresa:



II.- Reclamaciones en vía administrativa

3. Presentar una reclamación por escrito (buro-fax o presencialmente mediante presentación en los Registros) ante la **Dirección General de Consumo** en el caso de vulneración de los derechos como consumidor. Dirección: Carrer de Jesús 38 A, 07010 Palma. Teléfono: 971177383.

La Dirección General de Consumo tiene un sistema operativo de reclamaciones en materia de consumo. Pueden consultarse las páginas web de la Direcció General de Consum de la Consellería de Salut (Portal consumo) y el enlace de reclamaciones que se facilitan:

- a. Link portal consumo:

http://www.caib.es/sites/consumidor/es/portal_consumo51705/?mcont=4585

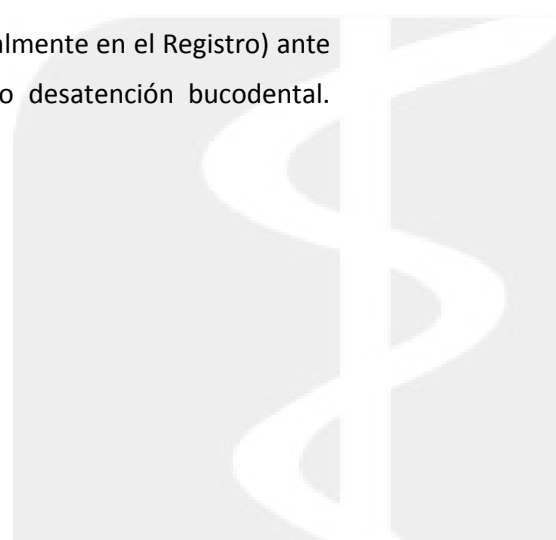
- b. Link Reclamaciones:

http://www.caib.es/sites/consumidor/ca/reclamacions_denuncies_i_consultes-90/

En este sentido, se informa que por parte de la Junta del Colegio se ha mantenido reunión con la Dirección General de Consumo al objeto de ofrecer nuestra colaboración y apoyo a los afectados y solicitar que por dicha Dirección General se faciliten a dichos afectados mecanismos de ayuda, orientación y apoyo, así como guías de reclamación, prestando la Dirección General todo su apoyo.

Se plantea asimismo la posibilidad de que la Dirección General inicie contactos con las entidades que han financiado tratamientos para que atiendan las reclamaciones que reciban de los afectados que hayan visto interrumpido su tratamiento financiado y paralicen el cobro de los créditos concertados y no tengan que seguir pagándose unos servicios que no se prestan.

4. Presentar una reclamación por escrito (buro-fax o presencialmente en el Registro) ante la **Conselleria de Salut** si se ha producido mala praxis o desatención bucodental. Dirección: Plaça d'Espanya 9, 07002 Palma.

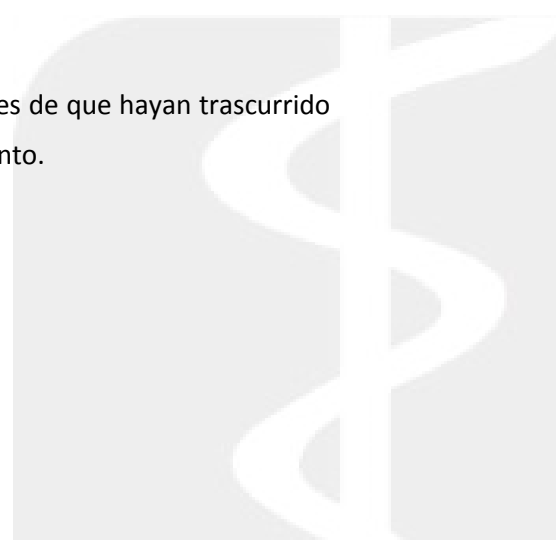


III.- En caso de que se haya financiado el tratamiento.-

5. En caso de tener un crédito vinculado o al consumo, que es aquel que se entiende como crédito que sirve exclusivamente para financiar un contrato relativo al suministro de bienes específicos o a la prestación de servicios específicos:

Existe cobertura legal (Art. 29 de la Ley 16/2011, de 24 de junio sobre contratos de créditos al consumo) para que, en caso de que se interrumpa el servicio contratado que ha sido financiado, los afectados puedan solicitar la resolución del préstamo y la devolución total o parcial de las cantidades previamente abonadas. Para ello:

- Es necesario previamente reclamar al proveedor de servicios (la empresa titular de la clínica dental) por el incumplimiento contractual, solicitando la historia clínica y adjuntando la documentación de que se disponga. Todo ello en los términos antes expuestos (dejando constancia –burofax- del envío...). Es conveniente acreditar para posteriores reclamaciones que por lo menos se ha intentado la reclamación a la entidad.
- Interponer una reclamación ante la entidad prestamista con la que se ha contratado la financiación o el crédito vinculado, normalmente ante [los Servicios, Departamentos o Defensores del Cliente de la entidad financiera](#). Se le hará saber que se ha dejado de prestar el servicio y que, por tanto, se tiene derecho a la resolución del contrato de préstamo y a la devolución total o parcial de las cantidades abonadas previamente.
- En el caso de que la entidad no dé respuesta o la misma no sea satisfactoria presentar una reclamación ante el **Banco de España**: Carrer Sant Bartomeu, 16, 07001 Palma. Tel.: 971725950
- Simultáneamente puede acudir a los Servicios de Consumo en los términos antes expuestos.
- En el caso de que se haya firmado un crédito vinculado antes de que hayan transcurrido 14 días naturales, se puede ejercer el derecho de desistimiento.



IV.- Reclamación judicial

Con independencia de las reclamaciones extrajudiciales, el afectado puede acudir a la vía judicial:

- Vía civil

Los pacientes pueden instar, según cada caso, reclamaciones por incumplimiento del contrato, solicitando el reembolso de las cantidades pagadas sin contraprestación del servicio, pueden ejercitar acciones exigiendo el cumplimiento, en reclamación de daños y perjuicios y en reclamación por responsabilidad civil como consecuencia de daños y perjuicios por mala praxis profesional. Es del todo conveniente acudir con un informe pericial. Si fuera posible, realizar una peritación por un profesional de la odontología.

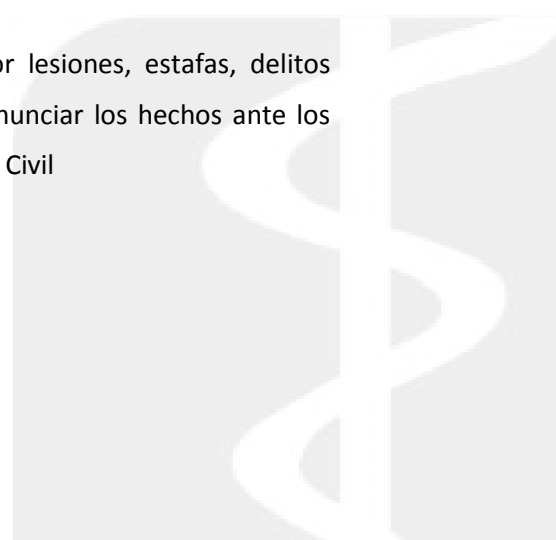
Si el importe reclamado es inferior a 2.000 € no se precisa la asistencia de Abogado y Procurador.

Si se precisaran dichos profesionales y se carece de medios económicos para costearlos, puede solicitar (si acredita el cumplimiento de los requisitos para ello) asistencia jurídica gratuita y si le es concedida se le designará un abogado, para lo que puede solicitar información al Colegio de Abogados de Illes Balears:

Link: <https://www.icaib.org/ciudadanos/servicio-de-orientacion-juridica/>

- Vía Penal

Finalmente, en caso de comisión de un presunto delito, por lesiones, estafas, delitos contra la salud pública, fraude...etc. los pacientes pueden denunciar los hechos ante los Juzgados Penales o interponer denuncia ante Policía o Guardia Civil



V.- En todo caso, para poder reclamar es importante:

- **Conservar toda la documentación recopilada durante la relación contractual: A modo de ejemplo, la siguiente documentación:**
 - Folletos o material publicitario.
 - Presupuestos.
 - Contratos
 - Contratos de los créditos vinculados
 - Resguardo de pagos o/y facturas.
 - Historia clínica

- Si fuera posible, realizar una peritación por un profesional de la odontología o cuando menos un presupuesto de otro profesional colegiado que acredite el estado en que se encuentra el tratamiento, los trabajos realizados, los que falta ejecutar, su coste y, en definitiva, las operaciones que fueran necesarias para una completa restitución de la salud bucodental del paciente.

Desde el Colegio les advertimos que toda esta información es orientativa y que, cada caso debe ser tratado de forma particular y concreta para un correcto asesoramiento.

Quedamos a disposición de los usuarios para cualquier aclaración.

