



GUÍA PARA LAS PERSONAS CONSUMIDORAS, AFECTADAS POR EL CIERRE DE DENTIX

CONSEJERIA DE EMPRESA, INDUSTRIA Y PORTAVOCÍA
DE LA REGIÓN DE MURCIA

DIRECCIÓN GENERAL DE CONSUMO Y ARTESANIA

INDICE

I.- RECOMENDACIONES GENERALES

II.- TRAMITACIÓN DE LAS RECLAMACIONES DE CONSUMO

- ▶ Cómo reclamar ante una clínica dental
- ▶ Denuncia:
 - ▶ Ante los tribunales de Justicia
 - ▶ Ante las autoridades sanitarias
 - ▶ Ante el Colegio Oficial de Odontólogos de la Region de Murcia
- ▶ Vía judicial

I.- RECOMENDACIONES GENERALES

Antes de iniciar cualquier tipo de reclamación ante una clínica dental es importante que los afectados recopilen y conserven toda la documentación que le sea posible, relacionada con la contratación del servicio:

- ▶ Publicidad, folletos u otros
- ▶ Presupuesto desglosado del tratamiento
- ▶ Contrato del tratamiento, con la clínica dental

GUIA PARA LAS PERSONAS CONSUMIDORAS AFECTADAS POR EL CIERRE DE DENTIX

I.- RECOMENDACIONES GENERALES

- ▶ Contrato con la entidad financiera y certificados bancarios de las cantidades abonadas
- ▶ Facturas y/o justificantes de pago
- ▶ Historial clínico
- ▶ Justificante de las visitas o intervenciones
- ▶ Pruebas, diagnósticos
- ▶ Otros

I.- RECOMENDACIONES GENERALES

Tener claro la causa de la reclamación:

- ▶ **Disconformidad con el tratamiento recibido, falta del mismo, mala práctica deontológica o mala praxis, en cuyo caso deberá acudir a la **Consejería de Salud de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia****

I.- RECOMENDACIONES GENERALES

Tener claro la causa de la reclamación:

- ▶ O si lo que quiere es recuperar el importe del tratamiento, en todo o en parte, o dejar de seguir pagando el mismo, deberá reclamar a la empresa y a la entidad financiera, si la hubiera.
- ▶ En última instancia, siempre podrá acudir a la vía judicial

I.- RECOMENDACIONES GENERALES

En el caso de querer recuperar los importes, indebidamente pagados, hay que diferenciar:

- ▶ Si el importe del tratamiento se abonó en efectivo o tarjeta de crédito, en cuyo caso deberá acudir a la vía judicial, para su reclamación
- ▶ O si se financió mediante un crédito vinculado al consumo

I.- RECOMENDACIONES GENERALES

- ▶ Si el importe del tratamiento fue financiado por una entidad, mediante un crédito vinculado al consumo deberá, primero reclamar a la clínica dental y posteriormente a la entidad financiera
- ▶ En cualquier caso, los afectados podrán acudir a la Dirección General de Consumo y Artesanía, a las Oficinas municipales de información al consumidor o a una organización de consumidores para obtener información y asesoramiento

I.- RECOMENDACIONES GENERALES

Para recibir **asesoramiento e información** los afectados podrán acudir a la Dirección General de Consumo y Artesanía:

- ▶ C/Actor Francisco Rabal, nº 8, 30.009 de Murcia
- ▶ Llamar a los teléfonos: 968 35 71 89 y 968 35 71 90
- ▶ Email: consumomurcia@carm.es
- ▶ Web: www.murciaconsumo.es y <https://comercioyconsumo.carm.es>
- ▶ Procedimientos telemáticos:
 - a) Reclamaciones: 1658
 - b) Arbitraje: 720
 - c) Inspección: 1266

I.- RECOMENDACIONES GENERALES

Para en el caso de que las clínicas dentales DENTIX, de la Región de Murcia, estén cerradas, los afectados podrán presentar sus reclamaciones a la sede central en Madrid:

- ▶ **Dentoestétic Centro de Salud y Estética Dental, SL (Dentix)**
- ▶ **Av. Ribera del Loira, 56-58, 2ª planta**
- ▶ **28042 Madrid**

II.- TRAMITACIÓN DE LAS RECLAMACIONES EN CONSUMO

COMO RECLAMAR ANTE UNA CLINICA DENTAL

A) RECLAMACION

- ▶ Presentación de la reclamación **ante la clínica dental** directamente y si está cerrada y cuenta con una sede central, dirigirse a la misma
- ▶ En su defecto, la presentación de la reclamación podrá realizarse mediante burofax, correo certificado, telegrama o cualquier medio que deje constancia de la comunicación
- ▶ Evitar la vía telefónica

II.- TRAMITACIÓN DE LAS RECLAMACIONES EN CONSUMO

COMO RECLAMAR ANTE UNA CLINICA DENTAL

- ▶ En el asunto de la reclamación deberá poner **“INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO”**
- ▶ Si no dispone del historial clínico, diagnósticos y pruebas realizadas, solicítelo junto que su reclamación
- ▶ Y adjuntar toda la documentación de la que disponga
- ▶ Solicitar un informe de valoración a un dentista colegiado, puede ser de utilidad

II.- TRAMITACIÓN DE LAS RECLAMACIONES EN CONSUMO

COMO RECLAMAR ANTE UNA CLINICA DENTAL

Los afectados que hayan abonado sus tratamientos directamente a la clínica, o aquellas que lo hayan hecho a través de un préstamo no vinculado, ante la negativa de la clínica dental de hacerse cargo del cumplimiento del contrato:

- ▶ Deberán acudir a la vía judicial
- ▶ Y si existe declaración de concurso de acreedores de la empresa, podrán personarse como acreedores, ante el Juzgado Mercantil que tramite el Concurso para solicitar el reembolso del importe abonado
- ▶ Las personas consumidoras del servicio, son las últimas en la lista de acreedores

II.- TRAMITACIÓN DE LAS RECLAMACIONES EN CONSUMO

COMO RECLAMAR ANTE UNA CLINICA DENTAL

Los afectados que hayan abonado sus tratamientos mediante financiación a través de un **crédito al consumo vinculado**, ante la negativa de la clínica dental de hacerse cargo del cumplimiento del contrato, pueden reclamar a la entidad financiera, solicitando:

- 1.- Que se preste el servicio que no está prestando la clínica dental, exigiendo su cumplimiento
- 2.- Que se suspendan los cobros, en tanto en cuanto no se está prestando el servicio y/o
- 3.- Que se devuelvan los importes abonados en la parte proporcional al tratamiento no recibido

II.- TRAMITACIÓN DE LAS RECLAMACIONES EN CONSUMO

COMO RECLAMAR ANTE UNA CLINICA DENTAL

A la reclamación frente a la entidad financiera deberá adjuntarse:

- ▶ La reclamación ante la clínica dental previa, y su contestación, si la hubiera
- ▶ Un informe de un profesional/odontólogo colegiado, valorando y/o diagnosticando el estado del paciente, los trabajos realizados y los que están pendientes de realizar

II.- TRAMITACIÓN DE LAS RECLAMACIONES EN CONSUMO

COMO RECLAMAR ANTE UNA CLINICA DENTAL

Para los afectados que hayan firmado un **contrato de crédito al consumo vinculado**, y todavía tengan cuotas pendientes:

- ▶ No es aconsejable que dejen de abonar las cuotas pendientes, antes de realizar las gestiones pertinentes
- ▶ Salvo urgencia o necesidad imperiosa, no es recomendable realizar un tratamiento dental paralelo, en otra clínica dental

II.- TRAMITACIÓN DE LAS RECLAMACIONES EN CONSUMO

COMO RECLAMAR ANTE UNA CLINICA DENTAL

- ▶ Los contratos de crédito vinculado constituyen una unidad comercial y, por tanto, **el incumplimiento del contrato de servicios, conlleva la resolución del contrato de préstamo**
- ▶ La notificación a la entidad financiera, debe realizarse de manera fehaciente, de tal forma, que quede constancia de que se ha interrumpido el servicio, lo que provoca que se cancelen sus obligaciones contractuales

II.- TRAMITACIÓN DE LAS RECLAMACIONES EN CONSUMO

COMO RECLAMAR ANTE UNA CLINICA DENTAL

- ▶ La entidad financiera deberá de responder en un plazo prudencial, máximo dos meses
- ▶ Si no lo hiciera, el afectado podrá intentar resolver el problema, pasados dos meses de la ficha de la solicitud, presentando una reclamación ante los servicios de atención al cliente del **Banco de España**

II.- TRAMITACIÓN DE LAS RECLAMACIONES EN CONSUMO

COMO RECLAMAR ANTE UNA CLINICA DENTAL

- ▶ En ultima instancia, los afectados podrá acudir a la **vía judicial sin perjuicio de la inspección y sanción a la financiera por incumplir la ley de defensa de las personas consumidoras y usuarias en relación con la ley de crédito al consumo**
- ▶ Si ha pagado con una tarjeta de crédito, solicite a la entidad de crédito la anulación del cargo y el correspondiente reembolso en su cuenta

II.- TRAMITACIÓN DE LAS RECLAMACIONES EN CONSUMO

B) DENUNCIA

Cualquier persona que considere que se la empresa ha incurrido en un incumplimiento de la normativa en materia de protección de los consumidores y usuarios y/o que pudiera ser constitutiva de infracción administrativa, podrá:

- ▶ Presentar una denuncia ante la sección de inspección de consumo de la Dirección General de Consumo y Artesanía, cuyo formulario podrá descargarse de la web: www.murciaconsumo.es y <http://comercioyconsumo.carm.es>
- ▶ Son infracciones en materia de consumo la publicidad engañosa, la introducción de cláusulas abusivas en los contratos, la no disponibilidad de hojas de reclamaciones, la negativa a facilitarlas o la falta de respuesta a las mismas, entre otras

II.- TRAMITACIÓN DE LAS RECLAMACIONES EN CONSUMO

C) DENUNCIA ANTE LAS AUTORIDADES SANITARIAS

Si la reclamación versa sobre cuestiones sanitarias, mala praxis, calidad de los servicios y prestaciones sanitarias, publicidad en el ámbito sanitario, o cese de la actividad, los afectados podrán presentar:

- ▶ Una denuncia ante la Consejería de Salud, Dirección General de Planificación, Investigación, Farmacia y Atención al Ciudadano, Subdirección General de Atención al ciudadano, Ordenación e Inspección sanitaria, sita en C/ Ronda de Levante, nº 11, 30,071 de Murcia

II.- TRAMITACIÓN DE LAS RECLAMACIONES EN CONSUMO

D) DENUNCIA ANTE EL COLEGIO OFICIAL DE ODONTÓLOGOS DE LA REGIÓN DE MURCIA

En el caso de que se trate de una mala praxis y/o negligencia profesional, los afectados podrán:

- ▶ Denunciar ante el Colegio Oficial de Odontólogos de la Región de Murcia, sito en C/ María Zambrano, nº 4, 30007 de Murcia

II.- TRAMITACIÓN DE LAS RECLAMACIONES EN CONSUMO

E) DEMANDA JUDICIAL

Los afectados por negligencias odontológicas, pueden:

- ▶ Realizar los tramites expuestos anteriormente
- ▶ Acudir a la vía judicial directamente desde el principio, o
- ▶ Utilizar las dos vías, primero la vía extrajudicial, y si no se obtienen resultados requeridos, acudir a los juzgados
- ▶ En el juzgado se podrán reclamar la devolución de las cantidades abonadas de más y las indemnizaciones por daños y perjuicios causados

II.- TRAMITACIÓN DE LAS RECLAMACIONES EN CONSUMO

E) DEMANDA JUDICIAL

Los afectados por negligencias odontológicas, pueden:

- ▶ Si se ha iniciado un procedimiento de concurso de acreedores de la clínica dental, las personas afectadas se podrán presentar como personas acreedoras, con el objetivo de intentar recuperar el dinero abonado por el servicio no prestado
- ▶ Si el importe reclamado no supera los 2.000,00 euros, se podrá acudir sin abogado ni procurador, o solicitar la asistencia de justicia gratuita, si reúnen los requisitos legalmente requeridos, para ello



GUIA PARA LAS PERSONAS CONSUMIDORAS AFECTADAS POR EL CIERRE DE DENTIX

CONSEJERIA DE EMPRESA, INDUSTRIA Y PORTAVOCÍA DE LA REGIÓN DE MURCIA
DIRECCIÓN GENERAL DE CONSUMO Y ARTESANIA

C/ACTOR FRANCISCO RABAL, N° 8

30.009 MURCIA

Telf. 968 35 71 89 / 968 35 71 90

E-mail: consumomurcia@carm.es

Web: www.murciaconsumo.es

<http://comercioyconsumo.carm.es>