



INFORMACIÓN A USUARIOS AFECTADOS POR EL CESE DE ACTIVIDAD DE LAS CLÍNICAS DENTALES DENTIX.

I. RECOMENTACIONES GENERALES.

1. RECOPIACIÓN DE DOCUMENTACIÓN.

Es importante la recopilación de toda la documentación posible generada en relación al tratamiento objeto de reclamación, para su posterior aportación al procedimiento:

- 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 las partes del tratamiento realizadas y no realizadas según lo reflejado en el presupuesto.
- Pruebas diagnósticas.
- Publicidad y folletos distribuidos por la empresa en su caso.

2. COMUNICACIONES CON LA EMPRESA Y ENTIDADES FINANCIERAS.

Se recomienda que cualquier comunicación con la empresa o las entidades financieras, se realicen por medios que dejen constancia de la gestión realizada (burofax, correo certificado...).

No son recomendables las gestiones telefónicas.

3. CONTINUIDAD EN LOS TRATAMIENTOS.

Salvo urgencia o necesidad extrema, es recomendable no realizar ningún tratamiento dental en otra clínica por el momento.

En caso de que fuera necesario, es fundamental que el dentista colegiado emita un informe del trabajo realizado.

4. CONTINUIDAD EN EL PAGO DEL PRÉSTAMO.

En caso de financiación del tratamiento con un **crédito al consumo**, habrá de reclamarse a la entidad financiera para que paralice los cobros. Se recomienda no dejar de pagar las cuotas sin esa gestión previa.

En caso de financiación del tratamiento con un **préstamo no vinculado**, en todo caso se deberán seguir pagando las cuotas, salvo acuerdo formalizado entre las partes en otro sentido.

Se recomienda en todo caso acudir a profesionales de la abogacía, o la adhesión a plataformas de afectados o asociaciones de consumidores, que tramiten los procedimientos de los afectados de forma adecuada.

II. ACCIONES A REALIZAR.

1. RECLAMACIÓN PARA RESOLVER EL CONTRATO SUSCRITO CON DENTIX EN CASO DE QUE EL TRATAMIENTO YA NO SE VAYA A PRESTAR.

En estos supuestos, el usuario, en el momento en que entienda que no se le está

prestando el servicio de acuerdo con lo acordado o en los plazos previstos, deberá interponer una reclamación ante la propia compañía, de un modo que quede constancia fehaciente de la misma (dirección de correo electrónico facilitado por DENTIX, hoja de reclamación oficial en el establecimiento, burofax...etc.).

Para llevar a cabo esta reclamación, es necesario que la persona afectada recopile toda la información que acredite la relación contractual indicada arriba (contratos, presupuestos, folletos, pagos...).

En caso de que la clínica donde se estuviesen prestando los servicios hubiese cerrado, el usuario puede dirigir la reclamación a la sede social de la compañía o presentarla a través del Registro General de la Ciudad Autónoma de Ceuta.

2. SOLICITUD DE HISTORIA CLÍNICA.

Es imprescindible solicitar el historial clínico, tanto si el paciente ha finalizado su tratamiento, como si el mismo se ha visto interrumpido.

Conforme a lo dispuesto en la Ley Orgánica de Protección de Datos, el plazo máximo para hacer entrega de ese historial es de un mes. En caso de no obtener respuesta, se podrá interponer reclamación ante el Servicio de Consumo y/o la Agencia Estatal de Protección de Datos (AEPD).

3. RECLAMACIÓN A LA ENTIDAD FINANCIERA DEL CRÉDITO VINCULADO.

Conforme a la normativa vigente, cuando los tratamientos financiados a través de un crédito vinculado se ven interrumpidos por causas ajenas a los usuarios, esas personas afectadas tienen derecho a resolver el préstamo y a la devolución, total o parcial según cada caso, de las cantidades abonadas de forma previa.

A la entidad financiera se le deberá facilitar al menos, la reclamación realizada ante la clínica dental, que acredite que los servicios contratados a DENTIX no se han realizado, en todo o en parte, o no son conforme a lo contratado.

El procedimiento para reclamar contra entidades supervisadas por el Banco de España, se presentará 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.

III. LA VÍA JUDICIAL.

Es posible acudir a la vía judicial directamente desde el inicio, o bien tras agotar la vía administrativa en el Servicio de Consumo.

Cuando el importe reclamado no supere los 2.000 euros, se podrá acudir al denominado Juicio Verbal, que no precisa de asistencia de abogado y procurador. De igual forma, se puede solicitar, en caso de precisarse y de cumplirse con los requisitos para ello, la Asistencia Jurídica Gratuita.

Finalmente, y sólo por vía judicial, se podrán solicitar indemnizaciones por posibles daños y perjuicios derivados del tratamiento suscrito con la clínica dental.

NOTA: Esta información es meramente orientativa, sin que su uso sea en caso alguno obligatorio.