

NOTA INFORMATIVA

Dirección General de Protección de Consumidores y Usuarios.

17 de diciembre de 2020

CIERRE y CONCURSO DE ACREEDORES DENTIX

Información actualizada para los usuarios afectados por el cierre de las clínicas Dentix, tras la publicación del Auto declarativo del concurso de acreedores de fecha 20 de noviembre de 2020, dictado por el Juzgado Mercantil Nº 2 de Madrid.

Ampliamos la información sobre la manera de actuar de los consumidores y usuarios afectados para la defensa de sus derechos, que habían efectuado pagos a Dentix.

IMPORTANTE: Si para el pago de los servicios había firmado un crédito vinculado con una financiera, es a la entidad financiera donde debe dirigir su reclamación.

CÓMO DEBE ACTUAR EL CONSUMIDOR AFECTADO ANTE LA SITUACIÓN ACTUAL PROVOCADA POR DENTIX:

A raíz del cese de actividad de las Clínicas Dentales Dentix, nuestra recomendación es seguir los siguientes pasos:

Reclamación a Dentix, documentación e Historia Clínica

1.- Presentar las **reclamaciones por escrito a la clínica DENTIX**, indicando claramente que no se ha cumplido el tratamiento y los servicios que se habían contratado, como ya no lo podemos hacer a través de las Hojas de Reclamaciones proporcionadas en el propio establecimiento, lo haremos a través de otro medio acreditativo donde quede constancia y registro de la fecha de la reclamación (Correo certificado con acuse de recibo, burofax, ...).



Al permanecer los establecimientos cerrados, podemos dirigirnos a la sede social de la compañía:

Dentoestético Centro de Salud y Estética Dental, SL (Dentix)

Av. Ribera del Loira, 56-58, 2ª planta

28042 Madrid

Email: info@dentix.es

Teléfono: 900.835.010

Queremos recordar la importancia de **guardar toda la documentación** que afecte al caso concreto para llevar a cabo la reclamación de la manera más ágil posible, especialmente en lo que se refiera a: presupuesto del tratamiento, contrato con la clínica dental, contrato de crédito con la entidad financiera, facturas y justificantes de pago realizados, correos, cartas o cualquier tipo de comunicación con la empresa de la que se tenga constancia y, si la tiene, cualquier tipo de publicidad de la empresa en distintos medios (prensa, folletos, internet,...).

- Además de lo anterior, debemos solicitar a la clínica DENTIX, por escrito, una copia de la **Historia Clínica**, igualmente, podemos dirigirnos a la dirección de la sede social.

En la Historia Clínica es importante que se especifique qué parte del tratamiento se ha completado de lo que figura en el presupuesto, así como que vaya acompañado de las pruebas que nos hayan realizado.

Cuando pueda surgir alguna duda, y siempre antes de continuar el tratamiento en otra clínica, si fuera el caso, es fundamental solicitar a un profesional colegiado un informe de valoración donde se indique la parte del tratamiento que falta por realizar en función de lo presupuestado por DENTIX.



En los casos de posible negligencia profesional o mala praxis, es el Colegio Oficial de Odontólogos y Estomatólogos de Aragón el organismo competente en su investigación por lo cual, en estos casos, es a donde deberá dirigir su reclamación.

Tratamientos pagados y no finalizados, según su situación

2.- En el supuesto de haber abonado todo el tratamiento y no haberse terminado, o ni siquiera iniciado, tenemos derecho a solicitar la devolución de los importes abonados por los servicios no prestados. Actuaremos según el supuesto en el que nos encontremos:

- a) Si ha efectuado el **pago directamente** a la Empresa Dentix, deberemos **comunicar** dicha situación al **Administrador concursal asignado** por el Juzgado Mercantil N° 2 de Madrid para la gestión del concurso, según Auto declarativo del concurso de fecha 20 de noviembre de 2020.

Hasta el 4 de enero de 2021, debemos comunicar nuestra situación como acreedores a: ACCOUNT CONTROLIUS & AEQUITAS ADMINISTRADORES CONCURSALES SLP.

Podemos hacerlo en la web que han creado: www.dentixenconcurso.com, donde irán actualizando toda la información referente al concurso.

Para comunicar nuestra situación lo debemos realizar a través del formulario vinculado en el enlace “**Comunicar crédito**”, ubicado en el epígrafe “**Acreedor de Dentix**” de dicha web.

- b) Si la financiación ha sido a través de un **préstamo personal de consumo**, sin estar vinculado directamente a la prestación del servicio, además de comunicarlo a la Administración concursal al igual que en el punto anterior, podemos ponernos en contacto con la entidad financiera para tratar de modificar el contrato y evaluar el pago de las cuotas pendientes.



- c) **Si ha contratado un crédito vinculado para financiar la prestación del servicio dental**, deberemos dirigirnos a la Entidad financiera correspondiente para informarles de la situación.

En el supuesto de que tengamos un **crédito vinculado**, si se ha interrumpido de forma efectiva el tratamiento y ya hemos reclamado previamente a Dentix, tenemos derecho a resolver el préstamo y a la devolución, total o parcial, de las cantidades previamente abonadas.

En este caso la reclamación ira dirigida a la Entidad financiera con quien tengamos suscrito el crédito vinculado, igualmente por escrito y de manera que quede constancia, ante su Servicio de Atención al Cliente, comunicándole la falta de prestación del servicio o no finalización del mismo por parte de Dentix. Es recomendable que, a esta reclamación, adjuntemos la reclamación previa interpuesta a Dentix, solicitando el cumplimiento del contrato, y la valoración del cumplimiento del tratamiento por un profesional colegiado junto a nuestra solicitud. Solicitaremos a la financiera la paralización del abono de nuevas cuotas, así como la devolución de los importes ya abonados por los servicios no prestados.

Al igual que ocurría con las reclamaciones interpuestas a Dentix, en el caso que la entidad financiera no atienda nuestra petición o no nos sea satisfactoria, podemos presentar nuestra reclamación ante las oficinas de información al consumidor ya sea en nuestra municipio o comarca, donde podremos recibir la información pertinente, o en las Asociaciones de Consumidores. También en las Secciones de Consumo de los Servicios Provinciales de Ciudadanía y Derechos Sociales (Huesca, Teruel, Zaragoza).

Así mismo, tenemos a disposición de los aragoneses el **teléfono gratuito de información al consumidor 900 12 13 14** y el correo electrónico consumo.doc@aragon.es donde puede consultarnos previamente a la presentación de su reclamación.