



## **NOTA INFORMATIVA SOBRE LOS DERECHOS QUE ASISTEN A LOS USUARIOS ANTE LA SITUACIÓN CONCURSAL DE LA MERCANTIL DENTOEESTETIC CENTRO DE SALUD Y ESTETICA DENTAL SL (DENTIX) (4ª actualización)**

Con fecha 20 de noviembre de 2020, el Juzgado de lo Mercantil Nº 2 de Madrid ha dictado Auto declarativo de concurso de acreedores de varias compañías del grupo Dentix. Se puede consultar el correspondiente edicto en la siguiente dirección: <https://boe.es/boe/dias/2020/12/03/pdfs/BOE-B-2020-45239.pdf>

Tanto por la declaración de concurso como por las dificultades financieras que viene atravesando el grupo en los últimos meses algunos de sus servicios pueden dejar de prestarse conforme a lo acordado contractualmente.

Por consiguiente, a continuación, se exponen los derechos que asisten a los usuarios de Dentix, en su calidad de consumidores y usuarios, que no reciban el servicio conforme a lo contractualmente acordado:

### **a) Derecho a reclamar la continuación de la prestación del servicio o a resolver el contrato suscrito con Dentix en caso de que el tratamiento ya no se vaya a prestar**

El artículo 1.091 del Código Civil impone a Dentix la obligatoriedad de ejecución de los contratos de acuerdo con el tenor de los mismo mientras que su artículo 1.124 habilita a los usuarios a resolver el contrato con Dentix en el caso de que la compañía hubiese incumplido alguna de las obligaciones esenciales fijadas en el mismo.

Por consiguiente, los usuarios de Dentix podrán exigir a la compañía la continuidad en la prestación de los tratamientos o, en su defecto, la resolución del contrato. También habrá lugar a la posibilidad de resolver el contrato cuando el incumplimiento haya sido parcial o haya habido un cumplimiento defectuoso de tal forma que se frustren las legítimas expectativas del usuario (por ejemplo, por la paralización de un tratamiento).

El usuario también podrá ejercer su derecho a solicitar la continuidad del tratamiento ante la entidad financiera que lo hubiese financiado, en caso de que hubiese celebrado un contrato vinculado entre las partes (véase el apartado 0 de esta nota).

En estos supuestos, en el momento en que el usuario entienda que no se le está prestando el servicio de acuerdo con lo acordado o en los plazos previstos, tiene derecho a interponer una reclamación ante la propia compañía, de un modo que quede constancia fehaciente de la misma, principalmente a través de una hoja de reclamación en el establecimiento donde se prestaba el servicio, pero también a través de cualquier otro medio que permita acreditar el contenido de la reclamación, la recepción por parte de Dentix y la fecha de emisión, tales como el burofax o el correo electrónico certificado).



Para llevar a cabo esta reclamación, es necesario que el usuario recopile toda la documentación que acredite la relación contractual con Dentix, como pudiesen ser, entre otros los siguientes documentos: el propio contrato, folletos o documentos publicitarios, presupuestos facilitados por la compañía, facturas emitidas por la compañía, acreditación de los pagos efectuados, etc.

Desde mediados del mes de enero de 2021, Dentix ha comenzado el proceso de reapertura de varias de sus clínicas, por lo que la solicitud de la continuidad del tratamiento se puede ejercer ante dichas clínicas, cuyos datos pueden ser consultados en la página web de Dentix ([www.dentix.com](http://www.dentix.com)) y en el **Anexo** de esta nota. En caso de que la clínica donde comenzó su tratamiento no estuviese abierta, puede llamar al número que se ha habilitado a tal efecto: **900 83 50 10**.

Si finalmente se solicita la resolución contractual por parte del usuario, motivada por la imposibilidad de Dentix de continuar con la prestación del servicio, es preciso que dicho incumplimiento contractual por parte de la compañía sea indicado de forma precisa como motivo de resolución.

#### **b) Derecho a solicitar la devolución de los importes abonados por los servicios no prestados**

En el caso de que no se continúe con la prestación del servicio, el usuario tiene derecho a la devolución de las cantidades abonadas correspondientes con los servicios no prestados, es decir, a la parte del tratamiento no realizada.

Cuando no se pueda determinar de una forma sencilla qué parte del tratamiento falta por realizar, se recomienda solicitar a un profesional de valoración un informe donde se indique la parte del tratamiento que falta por realizar en función de lo presupuestado originalmente por Dentix.

Asimismo, al haber sido solicitado el concurso de acreedores voluntario por parte de Dentix, es preciso tener en cuenta los siguientes escenarios, dependiendo de cómo se haya pagado o esté pagando el tratamiento:

##### **a. Usuarios que hayan pagado por adelantado el tratamiento:**

Estos usuarios tienen derecho a solicitar por la vía judicial la devolución de los importes abonados por los servicios no prestados. No obstante, desde la declaración de concurso no se admitirán a trámite las demandas civiles de reclamación de cantidad ni las de resolución de contratos, que pasan a dirimirse en el seno del procedimiento concursal.

Por consiguiente, y tras la declaración de concurso, estos usuarios pudieron comunicar su deuda a Account Control Ius Aequitas Administradores Concursales, S.L.P, quien ha sido designada como administración concursal, **hasta el día 4 de enero de 2021 incluido**.



Una vez comunicado el crédito a la administración concursal tendrán que estar pendientes de los próximos pasos a través de las comunicaciones que reciban al respecto así como de la información que se publique en la página web creada al efecto: <http://dentixenconcurso.com/>.

- b. Usuarios que hayan suscrito un **contrato de crédito vinculado**<sup>1</sup> con una entidad financiera exclusivamente para la financiación del tratamiento.

En estos casos, de forma alternativa a la comunicación de la deuda a la administración concursal, el usuario puede ejercer los mismos derechos que ostenta contra Dentix (devolución del importe abonado por servicios no prestados, solicitud del cumplimiento del contrato o paralización de la reclamación de cuotas) ante la entidad financiera con la que hubiese suscrito el contrato de crédito, siempre que se den los siguientes supuestos<sup>2</sup>:

- i. Se haya dejado de prestar de forma efectiva el servicio; y
- ii. Se haya reclamado previamente, bien de forma judicial o extrajudicial, a Dentix.

En este escenario, el usuario podrá reclamar ante el Servicio de Atención al Cliente de la entidad con la que haya suscrito el préstamo vinculado comunicándole la falta de prestación del servicio por parte de Dentix y solicitando el cumplimiento del contrato y, de no ser así, la paralización del abono de nuevas cuotas, así como la devolución de los importes ya abonado por los servicios no prestados.

Puede consultar los datos de todos los servicios de atención de las entidades financieras en la página web del Banco de España:

[https://www.bde.es/bde/es/secciones/servicios/Particulares\\_y\\_e/Servicio\\_de\\_Ate/Servicios\\_de\\_At\\_6d9079a9970c631.html](https://www.bde.es/bde/es/secciones/servicios/Particulares_y_e/Servicio_de_Ate/Servicios_de_At_6d9079a9970c631.html)

Si la entidad financiera no atendiese a su reclamación, puede presentar una reclamación contra la entidad financiera ante las autoridades de consumo de su Comunidad Autónoma.

Puede consultar los datos de contacto de la autoridad de consumo de su Comunidad Autónoma en el siguiente enlace:

<http://aplicaciones.consumo-inc.es/cidoc/Consultas/dirMapas.aspx?tabla=dirconsum>

- c. Usuarios que hayan financiado el tratamiento a través de un **préstamo personal al consumo**<sup>3</sup>.

---

<sup>1</sup> Créditos contratados exclusivamente para financiar un contrato relativo al suministro de bienes específicos o a la prestación de servicios específicos y ambos contratos constituyen una unidad comercial desde un punto de vista objetivo, tal como indica el artículo 29.1 de la Ley 16/2011, de 24 de junio, de contratos de crédito al consumo.

<sup>2</sup> Tal como recoge el artículo 29.3 de Ley 16/2011, de 24 de junio, de contratos de crédito al consumo.

<sup>3</sup> Regulados por la Ley 16/2011, de 24 de junio, de contratos de crédito al consumo.



Aquellos usuarios de Dentix que hubiesen suscrito un préstamo personal para financiar el tratamiento, pero dicho préstamo no estuviese vinculado directamente a la prestación del servicio, además de comunicar a la administración concursal la existencia de una deuda para constar como acreedores en el procedimiento, podrían poner este hecho en conocimiento de la entidad financiera para tratar de modificar el contrato y evaluar el pago de las cuotas pendientes.

**c) Derecho a solicitar una copia de la historia clínica**

Los usuarios tienen, en todo caso, derecho a acceder a toda la documentación de la historia clínica que tenga Dentix de ellos, así como a obtener una copia de la información que figure en ella<sup>4</sup>.

En caso de que la clínica donde se estuviesen prestando los servicios hubiese cerrado, el usuario puede dirigir la solicitud de acceso a su historia clínica a la sede social de la compañía o al número de teléfono habilitado (900 83 50 10):

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

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

28042 Madrid

Email: [info@dentix.es](mailto:info@dentix.es)

En caso de que la compañía no facilite esta información, el usuario puede presentar una reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos (AEPD) de cara a hacer valer estos derechos. Se puede consultar la “Guía para pacientes y usuarios de la Sanidad” publicado por la AEPD en el siguiente [enlace](#).

20 de enero de 2021\*

\*Esta nota será periódicamente actualizada en virtud de los hechos relevantes que se vayan produciendo en el procedimiento concursal.

---

<sup>4</sup> En virtud del artículo 18.1 de la Ley 41/2002, de 14 de noviembre, básica reguladora de la autonomía del paciente y de derechos y obligaciones en materia de información y documentación clínica



## ANEXO

### Listado de clínicas Dentix abiertas a fecha 20 de enero de 2021

Comunidad Autónoma	Provincia	Municipio	Datos de la clínica
Andalucía	Almería	Almería	Paseo De Almería Nº 41 / C/ Mendez Núñez 4001 Almería Tel: 950958653 <a href="mailto:Info.Almeria@Dentix.Es">Info.Almeria@Dentix.Es</a>
		El Ejido	Bulevar De El Ejido, Nº 220 4700 El Ejido Tel: 950927343 <a href="mailto:Info.Ejido@Dentix.Es">Info.Ejido@Dentix.Es</a>
		Roquetas de Mar	Plaza Tres Mártires, Nº 7, Esq Calle Viñas 4740 Roquetas De Mar Tel: 950924712 <a href="mailto:Info.Roquetas@Dentix.Es">Info.Roquetas@Dentix.Es</a>
	Cádiz	Cádiz	C/ Doctor Fleming, Nº 2, Esquina Ana De Viya Nº 46 11009 Cádiz Tel: 856913257 <a href="mailto:Info.Cadiz@Dentix.Es">Info.Cadiz@Dentix.Es</a>
		El Puerto de Santa María	C/ Virgen De Los Milagros, Nº 87 11500 Puerto De Santa María Tel: 956923133 <a href="mailto:Info.Elpuerto@Dentix.Es">Info.Elpuerto@Dentix.Es</a>
		Jerez de la Frontera	Carretera Nacional IV, Km 639 11401 Jerez de la Frontera Tel: 956921159 <a href="mailto:Info.CCAreasur@Dentix.Es">Info.CCAreasur@Dentix.Es</a>
	Málaga	Torremolinos	C/ San Miguel, Nº2 29620 Torremolinos Tel: 951358677 <a href="mailto:Info.Torremolinos@Dentix.Es">Info.Torremolinos@Dentix.Es</a>
	Sevilla	Dos Hermanas	C/ La Mina, Nº 1 41700 Dos Hermanas Tel: 955675761



Comunidad Autónoma	Provincia	Municipio	Datos de la clínica
			<a href="mailto:Info.Doshermanas@Dentix.Es">Info.Doshermanas@Dentix.Es</a>
Aragón	Zaragoza	Zaragoza	C/ Delicias, Nº3 50017 Zaragoza Tel: 876015919 <a href="mailto:Info.Zaragoza3@Dentix.Es">Info.Zaragoza3@Dentix.Es</a>
Asturias		Gijón	C/ Corrida, Nº 59 33206 Gijón Tel: 985176057 <a href="mailto:Info.Gijon@Dentix.Es">Info.Gijon@Dentix.Es</a>
		Mieres	C/ Doce De Octubre, Nº 22 33600 Mieres Tel: 984207703 <a href="mailto:Info.Mieres@Dentix.Es">Info.Mieres@Dentix.Es</a>
Cantabria		Santander	C/ Calvo Sotelo, Nº 6 39002 Santander Tel: 942318867 <a href="mailto:Info.Santander@Dentix.Es">Info.Santander@Dentix.Es</a>
		Torrelavega	C/ Julián Ceballos, Nº 15 39300 Torrelavega Tel: 942941481 <a href="mailto:Info.Torrelavega@Dentix.Es">Info.Torrelavega@Dentix.Es</a>
Castilla y León	Burgos	Aranda de Duero	C/ Isilla, Nº22 9400 Aranda de Duero Tel: 947648471 <a href="mailto:Info.Aranda@Dentix.Es">Info.Aranda@Dentix.Es</a>
	León	León	Plaza Santo Domingo, Nº 5 24002 León Tel: 987876340 <a href="mailto:Info.Leon@Dentix.Es">Info.Leon@Dentix.Es</a>
	Soria	Soria	C/ Collado, Nº 43 42002 Soria Tel: 975671123 <a href="mailto:Info.Soria@Dentix.Es">Info.Soria@Dentix.Es</a>
	Zamora	Benavente	C/ Del Progreso, Nº 4 49600 Benavente Tel: 980981192 <a href="mailto:Info.Benavente@Dentix.Es">Info.Benavente@Dentix.Es</a>



Comunidad Autónoma	Provincia	Municipio	Datos de la clínica
		<b>Zamora</b>	Plaza Zorrilla, Nº 5, Esq. Santa Clara De Zamora 49003 Zamora Tel: 980508024 <a href="mailto:Info.Zamora@Dentix.Es">Info.Zamora@Dentix.Es</a>
<b>Cataluña</b>	<b>Barcelona</b>	<b>Badalona</b>	Carrer de Mar, 67 08911 Badalona Tel: 931706311 <a href="mailto:Info.Badalona@Dentix.Es">Info.Badalona@Dentix.Es</a>
		<b>Barcelona</b>	Paseo Fabra y Puig, Nº 129 8016 Barcelona Tel: 930181212 <a href="mailto:Info.Fabra@Dentix.Es">Info.Fabra@Dentix.Es</a>
			C/ Llobregos, Nº 161 8032 Barcelona Tel: 931640113 <a href="mailto:Info.Llobregos@Dentix.Es">Info.Llobregos@Dentix.Es</a>
			C/ Roselló, Nº 416 8025 Barcelona Tel: 931739873 <a href="mailto:Info.Rosello@Dentix.Es">Info.Rosello@Dentix.Es</a>
			C/ Pallars, Nº 229 Esq. La Rambla Del Poblenou, 104 8005 Barcelona Tel: 931895582 <a href="mailto:Inf.Poblenou@Dentix.Es">Inf.Poblenou@Dentix.Es</a>
		<b>Castelldefels</b>	Avd. Santa María, Nº 11 8860 Castelldefels Tel: 936360778 <a href="mailto:Info.Castelldefels@Dentix.Es">Info.Castelldefels@Dentix.Es</a>
		<b>Manresa</b>	C/ Nueva, Nº 47 8241 Manresa Tel: 931706297 <a href="mailto:Info.Manresa@Dentix.Es">Info.Manresa@Dentix.Es</a>
		<b>Terrassa</b>	C/ Iscle Soler, Nº 30 Con Esq. Rambla Degara 162 8225 Terrassa



Comunidad Autónoma	Provincia	Municipio	Datos de la clínica
			Tel: 937368623 <a href="mailto:Info.Terrassa@Dentix.Es">Info.Terrassa@Dentix.Es</a>
		Vilafranca del Penedès	Avda De Barcelona, Nº 3/5 8720 Vilafranca Del Penedes Tel: 931711203 <a href="mailto:Info.Vilafranca@Dentix.Es">Info.Vilafranca@Dentix.Es</a>
	Girona	Olot	Pza. Rector Ferrer Esq Passeig L'Escultor Miquell Blay 17800 Olot Tel: 872508718 <a href="mailto:Info.Olot@Dentix.Es">Info.Olot@Dentix.Es</a>
	Lleida	Lleida	Carrer del Carme, 25 25007 Lleida Tel: 873499987 <a href="mailto:Info.Lerida@Dentix.Es">Info.Lerida@Dentix.Es</a>
Comunidad de Madrid		Alcorcón	C/ Mayor, Nº 10. 28921 Alcorcón Tel: 916105150 <a href="mailto:Info.Alcorcon@Dentix.Es">Info.Alcorcon@Dentix.Es</a>
		Aranjuez	C/ San Antonio Nº 59 Esq C/ Hermanos Guardiola 18 28300 Aranjuez Tel: 910611181 <a href="mailto:Info.Aranjuez@Dentix.Es">Info.Aranjuez@Dentix.Es</a>
		Boadilla del Monte	C/ Jose Antonio, Nº 53 28660 Boadilla del Monte Tel: 912909750 <a href="mailto:Info.Boadilla@Dentix.Es">Info.Boadilla@Dentix.Es</a>
		Fuenlabrada	C/ Portugal, Nº 44 28943 Fuenlabrada Tel: 916081216 <a href="mailto:Info.Fuenlabrada1@Dentix.Es">Info.Fuenlabrada1@Dentix.Es</a>
		Getafe	C/ Madrid, Nº 73 28901 Getafe Tel: 916834545 <a href="mailto:Info.Getafe@Dentix.Es">Info.Getafe@Dentix.Es</a>
		Madrid	C/ Alcalá, Nº 385.



Comunidad Autónoma	Provincia	Municipio	Datos de la clínica
			28026 Madrid Tel: 913684182 <a href="mailto:Info.Alcala385@Dentix.Es">Info.Alcala385@Dentix.Es</a>
			Avd. De Logroño, Nº 112 28042 Madrid Tel: 910616345 <a href="mailto:Info.Barajas@Dentix.Es">Info.Barajas@Dentix.Es</a>
			C/ Marcelo Usera, Nº 134 28026 Madrid Tel: 915690589 <a href="mailto:Info.Usera134@Dentix.Es">Info.Usera134@Dentix.Es</a>
		<b>Móstoles</b>	Paseo De Goya, Nº 5 28952 Móstoles Tel: 910714699 <a href="mailto:Info.Mostoles2@Dentix.Es">Info.Mostoles2@Dentix.Es</a>
		<b>Rivas Vaciamadrid</b>	C/ Marie Curie, Nº 4 28521 Rivas Vaciamadrid Tel: 932605328 <a href="mailto:Info.Rivas@Dentix.Es">Info.Rivas@Dentix.Es</a>
		<b>Torrejón de Ardoz</b>	C/ En Medio, Nº 41 28850 Torrejón de Ardoz Tel: 916600823 <a href="mailto:Info.Torrejon@Dentix.Es">Info.Torrejon@Dentix.Es</a>
<b>Comunitat Valenciana</b>	<b>Alicante</b>	<b>Alcoi</b>	Avd. Alameda Camilo Sesto, 13, 0 03803 Alcoi Tel: 865604117 <a href="mailto:Info.Alcoy@Dentix.Es">Info.Alcoy@Dentix.Es</a>
		<b>Dénia</b>	C/ Marques Del Campo, Nº 64 03700 Dénia Tel: 865600110 <a href="mailto:Info.Denia@Dentix.Es">Info.Denia@Dentix.Es</a>
		<b>Torrevieja</b>	C/ Maria Parodi, Nº 21 03181 Torrevieja Tel: 865672807 <a href="mailto:Info.Torrevieja@Dentix.Es">Info.Torrevieja@Dentix.Es</a>
	<b>Valencia</b>	<b>Sagunto</b>	Avda. Nueve De Octubre, Nº 71 46520 Sagunto



Comunidad Autónoma	Provincia	Municipio	Datos de la clínica
			Tel: 960630166 <a href="mailto:Info.Sagunto@Dentix.Es">Info.Sagunto@Dentix.Es</a>
		<b>Torrent</b>	Avd. Del Vedat, Nº 101 Esq Profesor Idilio Gimenez 46900 Torrent Tel: 961126666 <a href="mailto:Info.Torrent@Dentix.Es">Info.Torrent@Dentix.Es</a>
		<b>Valencia</b>	C/ Ruzafa, Nº 29 46004 Valencia Tel: 963526986 <a href="mailto:Info.Valencia1@Dentix.Es">Info.Valencia1@Dentix.Es</a>
<b>Extremadura</b>	<b>Badajoz</b>	<b>Mérida</b>	Calle Sta. Eulalia, 66 06800 Mérida Tel: 924956934 <a href="mailto:Info.Merida@Dentix.Es">Info.Merida@Dentix.Es</a>
<b>Galicia</b>	<b>La Coruña</b>	<b>Ferrol</b>	C/ Real Nº 78, Esq. Con C/ Tierra Nº 9 15402 Ferrol Tel: 881246630 <a href="mailto:Info.Ferrol@Dentix.Es">Info.Ferrol@Dentix.Es</a>
	<b>Lugo</b>	<b>Lugo</b>	C/San Marcos, 4-6 27001 Lugo Tel: 982981117 <a href="mailto:Info.Lugo@Dentix.Es">Info.Lugo@Dentix.Es</a>
	<b>Pontevedra</b>	<b>Vigo</b>	C/ Puerta Del Sol, Nº 6 36202 Vigo Tel: 886311391 <a href="mailto:Info.Vigo@Dentix.Es">Info.Vigo@Dentix.Es</a>
<b>Illes Balears</b>		<b>Palma de Mallorca</b>	Avd, Alexandre Roselló, Nº 4 7002 Palma de Mallorca Tel: 971463440 <a href="mailto:Info.Mallorca@Dentix.Es">Info.Mallorca@Dentix.Es</a>
<b>La Rioja</b>		<b>Logroño</b>	Avd. Solidaridad, 2 26003 Logroño Tel: 941263228 <a href="mailto:Info.Logrono@Dentix.Es">Info.Logrono@Dentix.Es</a>
<b>Navarra</b>		<b>Pamplona</b>	C/ Carlos III, Nº 1 31002 Pamplona



Comunidad Autónoma	Provincia	Municipio	Datos de la clínica
			Tel: 948203450 <a href="mailto:Info.Pamplona@Dentix.Es">Info.Pamplona@Dentix.Es</a>
País Vasco	Álava	Vitoria	Paseo De La Florida, Nº 1 1005 Vitoria Tel: 945139986 <a href="mailto:Info.Vitoria@Dentix.Es">Info.Vitoria@Dentix.Es</a>
	Guipúzcoa	Éibar	Toribio Etxebarria Kalea, 13 20600 Eibar Tel: 943565186 <a href="mailto:Info.Eibar@Dentix.Es">Info.Eibar@Dentix.Es</a>
		San Sebastián	San Martzial Kalea, 35 20005 San Sebastián Tel: 943440821 <a href="mailto:Info.SanSebastian@Dentix.Es">Info.SanSebastian@Dentix.Es</a>
	Vizcaya	Barakaldo	Bide Onera Plaza, Nº7 48901 Barakaldo Tel: 944347843 <a href="mailto:Info.Barakaldo@Dentix.Es">Info.Barakaldo@Dentix.Es</a>
		Basauri	Begoñako Andra Mari Kalea, 16 48970 Basauri Tel: 944349747 <a href="mailto:Info.Basauri@Dentix.Es">Info.Basauri@Dentix.Es</a>
		Bermeo	Plaza Lamera, Nº 1 Esq. Lopez Diaz De Haro Kalea 48370 Bermeo Tel: 946532908 <a href="mailto:Info.Bermeo@Dentix.Es">Info.Bermeo@Dentix.Es</a>
		Galdakao	C/ Juan Bautista Uriarte, 18 - Lapurdi Kalea, 11 48960 Galdakao Tel: 945569409 <a href="mailto:Info.Galdakao@Dentix.Es">Info.Galdakao@Dentix.Es</a>
		Getxo	C/ Mayor, Nº 23 48930 Getxo Tel: 944810356 <a href="mailto:Info.Getxo2@Dentix.Es">Info.Getxo2@Dentix.Es</a>
	Portugalete	C/ Carlos VII, Nº 2	



Comunidad Autónoma	Provincia	Municipio	Datos de la clínica
			48920 Portugalete Tel: 944831091 <a href="mailto:Info.Portugalete@Dentix.Es">Info.Portugalete@Dentix.Es</a>

\*\*\*\*\*