

## CONSUMO ARAGÓN INFORMA:

### DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES EN LAS CLÍNICAS DENTALES

**La dirección general de Protección de Consumidores y Usuarios da una serie de consejos y recomendaciones a tener en cuenta ante la elección de una clínica dental.**

En primer lugar conviene recordar que los servicios y centros odontológicos son establecimientos estrictamente sanitarios, por lo que es desde el área de Sanidad desde donde se lleva a cabo el control en lo que respecta a su normativa específica, entre los aspectos que se supervisan están sus instalaciones, autorizaciones de la actividad, registros o cualificaciones de los profesionales sanitarios.

Desde el punto de vista de los derechos de los consumidores y aunque en este sector no difieren del resto de los sectores, debido a las últimas noticias sobre establecimientos de consultas o clínicas dentales, desde la dirección general de Protección de Consumidores y Usuarios queremos trasladar una serie de consejos y recomendaciones que son de aplicación:

#### INFORMACIÓN PREVIA

- Elegiremos siempre clínicas dentales que nos generen confianza y que estén legalmente establecidas.
- Si elegimos una clínica a través de su **publicidad**, no debemos nunca olvidarnos que su publicidad es vinculante e integra el contrato obligando a las partes; por ello, recuerde guardar los folletos publicitarios y/o información de su página web, facturas, contrato, fotografías y demás documentos, que son necesarios como prueba ante una posible denuncia o reclamación.
- En cualquier caso, tenemos **derecho de elección tanto de clínica como de profesional** que ha de prestarnos el servicio, por lo que **comparar precios y solicitar información respecto al tratamiento** que mejor se ajuste a nuestras necesidades en varias clínicas es una opción a considerar.
- Tenemos derecho a **presupuesto previo**, en él se detallará el tipo de tratamiento y los servicios a realizar, así como el desglose del coste de los mismos y las **condiciones** en que se va a prestar el servicio.
- El paciente tiene derecho a ser informado por escrito, desde el momento en que acepte por escrito el presupuesto, del nombre del “odontólogo responsable”.

## **ACEPTACIÓN DEL TRATAMIENTO**

- Si ha de firmarse algún documento, léalo con tranquilidad y pregunte ante cualquier duda que le pueda surgir.
- Las facturas y justificantes de pago serán indispensables ante cualquier reclamación. Si fracciona el pago exija este documento por cada pago efectuado.
- Recomendamos no pagar el importe total del tratamiento por adelantado.
- En el momento que aceptamos el presupuesto por escrito, tenemos derecho a ser informados también por escrito del nombre del odontólogo responsable de nuestro tratamiento.

## **FINANCIACIÓN**

- Si nos ofrecen la posibilidad de financiar el tratamiento en la misma clínica dental, se suele realizar a través de un crédito al consumo vinculado al servicio que nos preste; ello nos ofrece una serie de garantías que debemos conocer:
  - Si la financiación del tratamiento ha sido con la misma clínica dental y ésta incumple el contrato de prestación del servicio con cierre del establecimiento o cese de la actividad, se produciría la anulación de las obligaciones para el usuario por pago aplazado (recibos/cuotas periódicas que emite la clínica) de manera automática.
  - Si el crédito se tramita a través de una entidad financiera, si la clínica incumple el tratamiento y el servicio no se presta finalmente, anulándose el contrato de servicios sanitarios, el contrato vinculado de financiación con la entidad prestamista podrá dejarse sin efecto sin penalización alguna. En este supuesto el consumidor además de poder ejercitar sus derechos frente a la clínica, podrá ejercerlos del mismo modo frente a la entidad financiera.
  - Existe el derecho de desistimiento en el crédito al consumo, es decir, como consumidores tenemos la facultad de dejar sin efecto el contrato una vez firmado sin necesidad de indicar los motivos y sin penalización alguna, siempre que lo comuniquemos a la otra parte en el plazo de 14 días naturales.

Uno de los problemas que se plantea con cierta frecuencia es el de la mala praxis, un tratamiento incorrecto, una secuela no informada, etc. Estas situaciones pueden ser calificadas como imprudencias o negligencias y su conocimiento es competencia de las autoridades judiciales. En todo caso, una reclamación previa ante el Colegio Oficial de Odontólogos y Estomatólogos sirve para que se valore por parte de ese ente, si el facultativo ha cumplido el Código Deontológico o ha incurrido en alguna irregularidad.

A los efectos del párrafo anterior, debe recordarse que el paciente tiene derecho a obtener copia de la historia clínica, conformada por todos los documentos que contienen información sobre la situación y evolución clínica del paciente. Esta documentación resulta imprescindible tanto para valorar el tratamiento recibido hasta ese momento, como para poder continuarlo por otro profesional.

Desde la dirección general de Protección de Consumidores y Usuarios recomendamos elegir clínicas dentales adheridas al Sistema Arbitral de Consumo, con ello, en caso de controversia siempre podremos acudir al Arbitraje de Consumo por ser un sistema extrajudicial de resolución de conflictos gratuito, ágil, eficaz, vinculante y ejecutivo.

Para finalizar debemos recordar que ante una incidencia debe reclamarse en primer lugar a la clínica o profesional, quien está obligado a dar respuesta por escrito en el plazo máximo de un mes; una vez transcurrido el mismo sin obtener respuesta o no siendo ésta satisfactoria, puede elevarse ante los servicios provinciales de Ciudadanía y Derechos Sociales, oficinas de información al consumidor, Asociaciones de Consumidores o ante el Colegio Oficial de Odontólogos y Estomatólogos.

La Dirección General de Protección de Consumidores y Usuarios presta atención a las consultas a través del **900 12 1314** llamando desde un teléfono fijo del territorio aragonés, y del correo electrónico **consumo.doc@aragon.es**