



NOTA INFORMATIVA SOBRE LOS DERECHOS QUE ASISTEN A LOS USUARIOS ANTE LA SITUACIÓN CONCURSAL DE LA MERCANTIL DENTOESTETIC CENTRO DE SALUD Y ESTETICA DENTAL SL (DENTIX)

Esta Dirección General de Consumo ha tenido conocimiento de que, en octubre de 2020, la mercantil Dentoesthetic Centro de Salud y Estética Dental, S.L. (**Dentix**) solicitó concurso de acreedores voluntario ante los Juzgados de lo Mercantil de Madrid¹.

Tanto por la potencial declaración de concurso como debido a las dificultades financieras que viene atravesando la compañía 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).

En estos supuestos, en el momento en que entienda que no se le está prestando el servicio de acuerdo con lo acordado o en los plazos previstos, el usuario 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).

¹ A la fecha de emisión de esta nota, no ha sido publicado el potencial edicto del letrado de la Administración de Justicia de los Juzgados de lo Mercantil de Madrid dando publicidad al Auto que declarararía el concurso.



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:

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

Email: info@dentix.es

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.

En caso de que finalmente se solicite 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, que pasan a dirimirse en el seno del procedimiento concursal.



Dada la situación actual del procedimiento concursal, es recomendable esperar a la potencial emisión del auto declarativo del concurso por parte de los Juzgados de lo Mercantil de Madrid para conocer los siguientes pasos necesarios para reclamar judicialmente, ante la administración concursal que pueda ser nombrada, la devolución de los importes.

- b. Usuarios que hayan suscrito un **contrato de crédito vinculado**² con una entidad financiera exclusivamente para la financiación del tratamiento.

En estos casos, de forma alternativa a la futura 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 supuestos³:

- 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

Si la entidad financiera no atendiese a su reclamación, puede presentar una reclamación contra dicha entidad ante el Servicio de Reclamaciones del Banco de España siguiendo el procedimiento previsto:

https://sedeelectronica.bde.es/sede/es/menu/ciudadanos/Reclamaciones_2e85b7714582d21.htm

² 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.

³ Tal como recoge el artículo 29.3 de Ley 16/2011, de 24 de junio, de contratos de crédito al consumo.



c. Usuarios que hayan financiado el tratamiento a través de un **préstamo personal al consumo**⁴

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 ella⁵.

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:

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

Email: 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](#).

13 de noviembre de 2020*

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

⁴ Regulados por la Ley 16/2011, de 24 de junio, de contratos de crédito al consumo.

⁵ 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