

## INFORMACIÓN PARA PACIENTES AFECTADOS POR EL CESE DE ACTIVIDAD O CIERRE DE LAS CLÍNICAS DE DENTIX, EN CONCURSO DE ACREEDORES

El Colegio de Dentistas de Las Palmas (COELP) informa a los **pacientes afectados** por el cese de actividad o cierre de clínicas de DENTIX en la provincia de Las Palmas, sobre las posibles líneas de actuación a emprender para la defensa de los derechos que les asisten. Ante esta situación, el COELP se ha dirigido a la **Dirección General de Comercio y Consumo y a la Consejería de Sanidad y del Gobierno de Canarias**, con la que se mantiene en contacto.

En cuanto al **desarrollo del concurso de acreedores**, con fecha **3 de diciembre de 2020** se nombra Administrador concursal a **ACCOUNT CONTROL-IUS & AEQUITAS ADMINISTRADORES CONCURSALES SLP**, según publica el [Edicto en el se hace un llamamiento a los acreedores para que comuniquen sus créditos](#), entre los que se pueden encontrar los pacientes de DENTIX afectados por el cierre de dichas clínicas y que hayan pagado el tratamiento en efectivo, con tarjeta de crédito/débito o mediante un crédito personal –es decir, no financiado por una entidad financiera de DENTIX– que deberían comunicar su crédito/reclamación a la administración concursal para intentar recuperar el dinero pagado por un servicio que no se haya prestado, en la forma y términos previstos en el Texto refundido de la Ley Concursal, **en el plazo de un mes desde su publicación en BOE, es decir, hasta el día 03 de enero de 2021.** (Ver información ampliada en este documento: ‘Reclamación por una razón económica’).

Se recuerda a los pacientes que, al igual que el resto de colegios de dentistas de España, **el Colegio de Dentistas de Las Palmas carece de competencias para actuar ante entidades mercantiles (no profesionales), caso de DENTIX**, por lo que se les recomienda que reciban **asesoramiento jurídico por parte de un abogado o que contacten con asociaciones de consumidores o con cualquier plataforma oficial de afectados**, pues cada caso concreto se debe analizar de manera particular.

Asimismo, la **competencia de inspección y control de centros sanitarios (clínicas dentales) recae en las respectivas Consejerías de Sanidad de cada Comunidad Autónoma**, sin que los colegios de dentistas tengan funciones para poder controlar lo que ocurre en estos centros más allá que la actuación individual del dentista.

Los ciudadanos siempre y ante cualquier tipo de reclamación o queja pueden ejercer las **acciones judiciales pertinentes** y/o presentar una **reclamación ante la Administración competente**, según se explica a continuación en este documento. Aquellos ciudadanos que no dispongan de suficientes recursos económicos y reúnan los requisitos legales exigidos, podrán solicitar **asistencia jurídica gratuita** a través del [Servicio de Orientación Jurídica del Colegio de Abogados de Las Palmas](#) que le asesorará sobre las condiciones que se deben de cumplir para poder acceder al reconocimiento de sus derechos.

## CÓMO ACTUAR EN CASO DE RECLAMACIÓN O QUEJA



### RECLAMACIÓN POR UNA RAZÓN ECONÓMICA

#### A) PROBLEMAS CON TRATAMIENTOS FINANCIADOS

- **Pacientes que abonaron la totalidad o parte del tratamiento por completo o lo hicieron financiándolo con un CRÉDITO NO VINCULADO (ej. préstamo personal), o mediante PAGO EN EFECTIVO o TARJETA DE CRÉDITO/DÉBITO**

Las personas que hayan pagado en efectivo, con tarjeta de crédito/débito o mediante un crédito personal, no podrán paralizar los créditos, viéndose obligados a reclamar exclusivamente contra la propia clínica la devolución de lo abonado.

Se recomienda presentar una reclamación ante la sede social de DENTIX, solicitando que se ejecuten los servicios contratados, que se finalicen los tratamientos que se hayan iniciado o que se proceda a la devolución de la parte no ejecutada de las cantidades abonadas, si el tratamiento no hubiera finalizado.

Ante una empresa que se encuentra en concurso de acreedores, es necesario comunicar los créditos a la administración concursal. **Con fecha 3 de diciembre de 2020, se publica un Edicto en el Boletín Oficial del Estado, núm. 316, <http://dentixenconcurso.com/wp-content/uploads/2020/12/2020-12-03-resolucion-judicial-del-jueves-3-de-diciembre-de-2020.pdf>**, del Juzgado de lo Mercantil número 2 de Madrid, Concurso ordinario 1305/2020, que declara en concurso de acreedores a las empresas relacionadas con la prestación de servicios de las clínicas DENTIX, DENTIX HEALTH CORPORATION SLU, DENTOESTETIC CENTRO DE SALUD Y ESTÉTICA DENTAL SLU, DENTIX HEALTH INTERNATIONAL SLU Y NEOTECH CLINICAL SLU.

Se nombra **Administrador concursal a ACCOUNT CONTROL-IUS &AEQUITAS ADMINISTRADORES CONCURSALES SLP.**

Con este edicto se hace un **llamamiento a los acreedores para que comuniquen sus créditos, entre los que se pueden encontrar los pacientes de Dentix**, afectados por el cierre de dichas clínicas y que hayan pagado el tratamiento en efectivo, con tarjeta de crédito/débito o mediante un crédito personal –es decir, no financiado por una entidad financiera de DENTIX–, que

deberían comunicar su crédito/reclamación a la administración concursal para intentar recuperar el dinero pagado por un servicio que no se haya prestado, en la forma y términos previstos en el Texto refundido de la Ley Concursal, **en el plazo de un mes desde su publicación en BOE, es decir, hasta el día 03 de enero de 2021.**

Esta comunicación se podrá formular únicamente por escrito del propio acreedor, por cualquier otro interesado en el crédito o por quien acredite representación suficiente, y se dirigirá a la administración concursal por los siguientes medios:

- Por correo postal a la dirección del Administrador concursal, ACCOUNT CONTROLIUS&AEQUITAS ADMINISTRADORES CONCURSALES SLP, sito en la Avenida Alberto Alcocer 24,4ª planta, CP 28036 de Madrid.
- o bien a través del correo electrónico habilitado al efecto por la Administración concursal, con los siguientes datos de contacto: [dentix.concursal@iusaequitas.net](mailto:dentix.concursal@iusaequitas.net)

En la comunicación se debería hacer constar:

- Los datos de identificación del concurso, concurso ordinario nº 1305/2020, con número de identificación general de procedimiento 28.079.00.2-2020/00133464. Auto de fecha 20/11/2020.
- Los datos identificativos de la persona que comunica el crédito, es decir nombres, apellidos, DNI, domicilio, teléfono y dirección electrónica a los efectos de comunicación.
- Los datos específicos de la deuda existente, por ejemplo, los importes pagados por servicios odontológicos no realizados, documentación acreditativa al efecto, como pueden ser copia de los pagos realizados, historia clínica, informes médicos, peritajes, reclamaciones realizadas, es decir toda la documentación que demuestre no haberse realizado el tratamiento odontológico en cuestión.

Los acreedores, además, pueden personarse en el procedimiento judicial por medio de Procurador y Abogado designado al efecto.

Todas las resoluciones del concurso se publicarán en la web del Registro Público Concursal: <https://www.publicidadconcursal.es/concursal-web/>

- **Pacientes que contrataron el tratamiento dental por medio de un CRÉDITO VINCULADO con alguna entidad financiera**

Son aquellos que se suscriben con intermediación de la propia clínica y que la entidad financiera abona directamente a esta última con el fin de la prestación del servicio.

Se aconseja reclamar ante la clínica el incumplimiento del contrato. Si no se

recibe respuesta, se deberá reclamar a la propia entidad financiera la paralización del pago del préstamo, sin penalización alguna, así como la devolución de las cantidades que hubieran sido abonadas indebidamente, siempre que los servicios contratados con la clínica dental se hubieran visto incumplidos o interrumpidos.

Es conveniente contar con el presupuesto y la historia clínica para reclamar ante la financiera ya que ésta última refleja aquellos tratamientos realizados con base en el presupuesto con el fin de determinar la cuantía de la devolución. En caso de no disponer de la Historia clínica, podrá solicitar a un dentista un informe del estado de su boca con el fin de poder demostrar a la entidad financiera aquellos tratamientos que sí se han llevado a cabo y los que no. [1]

La Ley de Créditos al Consumo, en su artículo 29.3 prevé la posibilidad de paralizar o cancelar estos pagos.

## B) DÓNDE PRESENTAR LA RECLAMACIÓN ECONÓMICA

**El Colegio de Dentistas de Las Palmas solo puede actuar ante sociedades mercantiles profesionales y ante dentistas.** En el caso de clínicas dentales cuya titularidad corresponda a **sociedades mercantiles (no profesionales)**, como es el caso de DENTIX, **la normativa vigente no otorga al COELP competencia sobre ellas.**

**Si DENTIX o la entidad crediticia con la que se haya firmado no dan una respuesta o esta no es satisfactoria, ante una reclamación por razones económicas,** ésta se puede presentar ante los siguientes organismos:

- **Dirección General de Consumo de la Consejería de Turismo, Industria y Comercio del Gobierno de Canarias**
  - Presentación presencial en Registro, previa solicitud de cita en el 012 (C/ León y Castillo, nº 200. Edificio de Servicios Múltiples III, LPGC) o
  - Presentación telemática por sede electrónica en la página web del Gobierno de Canarias <https://sede.gobcan.es/sede/rqe>

Una vez que se cumplimenta la hoja de reclamaciones (descargable en la propia Web de la Consejería) y se llega al apartado de subir el documento a aportar, se selecciona lo siguiente:

Órgano de destino

- > Departamento: consejería de turismo, industria y consumo
- > Centro directivo: dirección general de comercio y consumo

- **Registros Oficiales** con solicitud de cita previa en el 012

- **Oficina Municipal/Insular de Información al Consumidor (OMIC/OIIC) de tu municipio** Solicita cita previa en su caso

### **C) IMPORTANTE PARA PRESENTAR LA RECLAMACIÓN ECONÓMICA**

#### **1. Cumplimentar correctamente la hoja de reclamación (*¡muy importante!*)**

- √ La **letra** de la reclamación ha de ser legible.
- √ Incluir todos los **datos** identificativos y, especialmente, dirección postal, correo electrónico y teléfono de contacto.
- √ Si se reclama en nombre de menores, familiares, etc., acreditar la **representación** (fotocopia del libro de familia o documento oficial alternativo).
- √ Contar en la reclamación los **hechos** ocurridos, más que los sentimientos que motivan a presentarla, y aportar todas las **pruebas** que respalden tales hechos.
- √ Expresar con claridad **qué se solicita exactamente** y que las pretensiones sean concretas y determinadas.

#### **2. Adjuntar toda la documentación** que justifique el hecho de la reclamación (fotocopias) y procurar presentarla de una única vez junto con la hoja de reclamación:

- √ **Presupuesto** realizado, **facturas** abonadas y **medios de pago** correspondientes a la atención odontológica.
- √ **Contrato de financiación**, en su caso, suscrito con alguna entidad financiera correspondiente a la atención odontológica.

### **PROBLEMAS RELACIONADOS CON UNA MALA PRAXIS**

Aquellos pacientes de Dentix que, además, consideren que han padecido mala praxis durante el tratamiento dental o sufrido problemas sobrevenidos al mismo, deben **ponerlo en conocimiento del Colegio Oficial de Dentistas de Las Palmas**.

Si el paciente quiere presentar su queja o reclamación por la supuesta mala actuación profesional, constitutiva de infracción ética o deontológica, y si los hechos alegados y las pruebas que los acreditan tienen la suficiente entidad, el COELP abrirá un procedimiento sancionador relacionado con el dentista colegiado –limitado

exclusivamente al colegiado y cuya resolución no afectará o repercutirá en ningún caso en el paciente—para depurar la responsabilidad odontológica del dentista.

- La apertura de un expediente sancionador a un colegiado no va a servirle al paciente para lograr la devolución de su dinero o de la parte del tratamiento no realizado, o para ser resarcido económicamente ante un supuesto de negligencia.
- Los procesos deontológicos se inician de oficio por la organización colegial, por lo que los pacientes reclamantes no tienen la condición de parte interesada.
- El régimen disciplinario de los Colegios Profesionales únicamente puede ejercerse frente a los colegiados, no frente a las personas jurídicas (salvo que sean sociedades profesionales).

## DOCUMENTACIÓN A PRESENTAR

Para que la reclamación en caso de mala praxis prospere, es fundamental la aportación de **copia de la documentación necesaria (una vez reunida toda la documentación y, a ser posible, entregada junta)**:

1. Documentos, fotografías y radiografías de la boca y similares, si existiesen, previos al tratamiento.
  2. Historial clínico, documentos y radiografías y similares, informes de la atención odontológica realizada si existiesen, de su diagnóstico y tratamiento en la clínica dental titularidad de la entidad mercantil DENTOESTETIC CENTRO DE SALUD Y ESTÉTICA DENTAL S.L, más conocida por su nombre comercial de DENTIX.
- El paciente tiene derecho a obtener copia de su historial médico y sus pruebas radiológicas al amparo de lo dispuesto en la Ley de Autonomía del Paciente. El Art. 18 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 establece que el paciente tiene el derecho de acceso a la documentación de la historia clínica y a obtener copia de los datos que figuran en ella. Si la clínica todavía se encuentra abierta, se debe solicitar en el mismo centro sanitario presentando una solicitud por escrito acompañada del DNI. Se deben llevar dos copias: una para la propia clínica y otra para obtener sellada con el justificante de haber presentado la solicitud que debe ser contestada en el plazo de un mes. Si usted no ha tenido acceso a esta información en el plazo máximo de un mes, o se produjera el cierre de la clínica, y al no poder ser ya solicitada en esta, deberá requerir su entrega notarialmente o remitir burofax con certificación de contenido y acuse de recibo, para poder demostrar su imposibilidad de acceder a su historia clínica. A partir de este momento, puede reclamar ante la Agencia Española de Protección de Datos al estar restringidos sus derechos de acceso a sus datos personales, demostrándolo, mediante dicho certificado notarial, devolución de

burofax, etc.

- La obligación de conservar la documentación clínica corresponde a los centros sanitarios y a los profesionales sanitarios que desarrollen su actividad de manera individual. Y puesto que el control de los centros sanitarios depende de las Consejerías de Sanidad de las Comunidades Autónomas, serán estas las que se tengan que hacer cargo de la custodia de las historias clínicas en el supuesto de que los profesionales y los centros sanitarios acaben su actividad desordenadamente sin previsión alguna.
- 3. Documentación iconográfica del caso si existe, radiografías panorámicas previas y post tratamiento, radiografías o series periapicales, telerradiografías, TAC o RNM si existen, distintas a las aportadas en su reclamación.
- 4. Folletos publicitarios, presupuestos realizados, facturas abonadas y medios de pago, contrato de financiación, en su caso, suscrito con alguna entidad financiera.
- 5. Diagnósticos, pruebas efectuadas, historial clínico e informes de otros odontólogos o peritos odontólogos, en su caso, ajenos a la entidad mercantil DENTOESTETIC CENTRO DE SALUD Y ESTÉTICA DENTAL S.L, más conocida por su nombre comercial de DENTIX, que pudieran haber tratado al paciente.

A la documentación anterior, debe añadirse el **impreso de quejas y reclamaciones del COELP**, debidamente cumplimentado. Para la obtención de este impreso, así como para su entrega, junto al resto de documentación, se debe contactar previamente con el COELP: T. 928 360 159 Email: [info@coelp.es](mailto:info@coelp.es)

**Además, una reclamación por mala praxis** se puede presentar ante los siguientes organismos:

- **Oficina de Defensa de los Usuarios Sanitarios de Canarias - Consejería de Sanidad**
  - Presentación presencial en Registro, previa solicitud de cita en el 012 (Avenida Juan XXIII, 17, 5ª planta, LPGC) o
  - Presentación telemática por sede electrónica del Gobierno de Canarias <https://sede.gobcan.es/sede/rge>


Una vez que se cumplimenta la hoja de reclamaciones (descargable en la propia Web de la Consejería) y se llega al apartado de subir el documento a aportar, se selecciona lo siguiente:

Órgano de destino

- > Departamento: consejería de turismo, industria y consumo
- > Centro directivo: dirección general de comercio y consumo

- **Registros Oficiales** con solicitud de cita previa en el 012



 <p>SERVICIO DE Información y Defensa del Paciente Odontológico</p>	<p>COMPETENCIAS DEL COELP</p>
<p><b>X</b> El COELP <b>NO</b> es competente si la <b>reclamación</b> se refiere a <b>problemas vinculados al Derecho de los Consumidores</b> (tratamientos inacabados, tratamientos no iniciados por el cierre, discrepancias entre lo presupuestado y lo facturado, retrasos en el tratamiento, anulación de citas, o discrepancias entre lo financiado y lo realizado).</p> <p><b>X</b> El COELP <b>NO</b> puede actuar sobre una <b>sociedad mercantil no profesional</b> ante una <b>reclamación</b> (salvo que la reclamación se refiera a la actuación profesional del dentista, supuestamente inadecuada, constitutiva de infracción ética o deontológica).</p> <p>✓ El COELP <b>SÍ</b> puede actuar en el caso de que la <b>queja o reclamación</b> se refiera a una <b>intervención profesional, supuestamente inadecuada, constitutiva de infracción ética o deontológica</b> del dentista. Esta actuación, dirigida a depurar la responsabilidad odontológica del dentista, está <b>limitada exclusivamente al colegiado</b>, y la resolución final no afectará o repercutirá, en ningún caso, en el paciente.</p>	