



**NOTA INFORMATIVA DEL SERVICIO DE ATENCIÓN INTEGRAL DE CONSUMO  
EN RELACIÓN CON  
LAS CLÍNICAS DENTALES QUE OPERAN CON LA MARCA DENTIX**

Ante el aumento de las consultas de los consumidores de Castilla y León relativas a las clínicas dentales que operan con la marca **DENTIX**,

**SE INFORMA:**

- El grupo empresarial que gestiona las clínicas dentales que operan en España con la marca DENTIX se encuentra desde hace varios meses en concurso voluntario de acreedores, pero esta situación no implica la automática suspensión de la prestación del servicio por parte de estas clínicas, muchas de las cuales siguen abiertas.
- En la situación actual, **los consumidores pueden optar** por realizar distintas actuaciones en función de las circunstancias concretas que les afecten:

1º.- Si la clínica está abierta pero el servicio contratado no se está prestando, el consumidor en primer lugar debe presentar una **reclamación en la propia clínica** de la que es cliente, a fin que desde la empresa se pueda resolver el conflicto.

2º.- Si la clínica está cerrada, el consumidor puede presentar su **reclamación en la Sección de Consumo** de la provincia en la que resida o, dado que se trata de establecimientos sanitarios, puede presentar la reclamación en el **Servicio Territorial de Sanidad** correspondiente a su residencia.

3º.- Si el consumidor ha financiado el tratamiento con un **crédito vinculado** pero no lo está recibiendo, la **reclamación** debe presentarla **ante el Servicio de Atención al Cliente de la correspondiente entidad bancaria** al amparo de la *Ley 16/2011, de 24 de junio, de contratos de crédito al consumo*, solicitando que la entidad financiera le facilite una clínica de las mismas características para que le siga prestando el servicio suspendido o, de no ser así, que proceda a la **suspensión del pago de las cuotas** hasta que se reanude el tratamiento.

De continuar con el cobro de las mismas sin que exista la correspondiente prestación del servicio odontológico, la entidad podría incurrir en cobro indebido, siendo de aplicación el artículo 25 del texto legal mencionado anteriormente, sin perjuicio de la posible existencia de infracción en materia de defensa de los consumidores y usuarios que se debería poner en conocimiento de las Secciones de Consumo de la provincia correspondiente a la residencia del consumidor a efectos de la tramitación del correspondiente expediente sancionador.