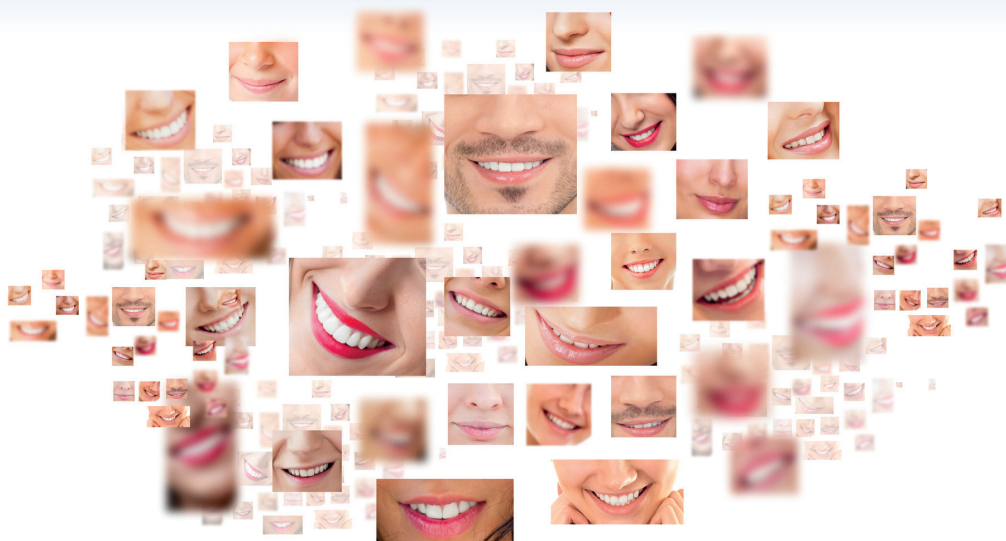


GUÍA  
PRÁCTICA



# ¿CÓMO IR AL DENTISTA Y NO QUEDARTE EN EL INTENTO?

Derechos de las personas consumidoras  
en los tratamientos dentales



**ADICAE SEVILLA**  
Consumidores críticos, responsables y solidarios

Asociación de Usuarios de Bancos, Cajas y Seguros de España  
AVENIDA MARQUÉS DE PICKMAN, Nº15, 1º - OFICINA 1, 41005 - Sevilla | NIF: G91856328  
954652434 - [coordinacionandalucia@adicae.net](mailto:coordinacionandalucia@adicae.net) - <http://andalucia.adicae.net>

# Índice

## Página 2

Presentación

## Página 4

Principales cuestiones a tener en cuenta

## Página 5

Dentista privado

- Pagos por el usuario
- Préstamo personal
- Créditos rápidos
- Seguro dental
- Contrato de crédito al consumo vinculado
- Modelos de reclamación

## Página 14

Asuntos importantes en nuestra visita al dentista

## Página 18

Tratamientos cubiertos por el Sistema público de salud

## Página 20

Derechos como pacientes y usuarios



DP:2416-2019

## INTRODUCCIÓN

Para disfrutar de una buena calidad de vida es fundamental cuidar nuestra salud bucodental, para ello solemos acudir al dentista. Sin embargo, debido a que el sistema público de salud no cubre determinados tratamientos, los consumidores en algunos casos acudimos a clínicas privadas, cuyos costes pueden ser elevados, por lo que muchas enfermedades bucodentales corren el riesgo de no tratarse.

Por otro lado, la salud bucodental puramente dicha no es la única razón por la que acudimos al dentista, también acudimos por razones estéticas (reconstrucciones, blanqueamientos dentales, ortodoncias, etc.), aunque estas cuestiones, que calificamos como estética, no son cubiertas por el sistema público de salud.

Como ya mencionamos anteriormente, los tratamientos bucodentales, ya sean por salud o por estética, pueden ser costosos, por lo que, en muchas ocasiones, los consumidores podemos necesitar buscar diversos métodos para financiarlos o a contratar un seguro dental que cubra los gastos.

Esta guía “¿Cómo ir al dentista y no quedarte en el intento?” Elaborada por **ADICAE SEVILLA** tiene como objetivo orientar sobre los derechos que tenemos las personas consumidoras como usuarios de estos servicios,

teniendo en cuenta la publicidad, las consecuencias y costes reales de los métodos de financiación, ofreciendo consejos y precauciones para defenderlo e informarle, formando así consumidores críticos, responsables y solidarios.

En cualquier caso, desde **ADICAE** seguiremos trabajando en la unión de todos los consumidores con el objetivo de conseguir cambios que mejoren la protección de los usuarios. Además, continuaremos trabajando con nuestra labor de prevención, ayuda, organización y defensa de los derechos de las personas consumidoras y usuarias con instrumentos como esta guía que sigue la trayectoria de numerosas guías prácticas de **ADICAE**.



## PRINCIPALES CUESTIONES A TENER EN CUENTA


La salud es fundamental para nuestro bienestar. Por ello, cuando tenemos algún problema de salud bucodental es muy importante acudir a un profesional cualificado para que nos ayude.

Pero no solamente es esta la razón para acudir al dentista, a veces acudimos por estética, para corregir algún defecto.

Sea cual sea nuestra razón para acudir, necesitamos que nuestro dentista sea un profesional cualificado que nos ayude a solucionar nuestro problema, y en numerosas ocasiones esto puede traernos de cabeza.

- Debemos de saber que en la Comunidad Autónoma de Andalucía, el Servicio Andaluz de Salud ofrece algunos tratamientos de salud bucodental. Estos tratamientos varían según el colectivo al que afecte, siendo más amplios los tratamientos dedicados a la infancia. Es importante resaltar que todas las atenciones del sistema público ni cubren todos los tratamientos, ni cubren las atenciones estéticas. De las coberturas del sistema público andaluz hablaremos más adelante.
- En caso de que nuestro tratamiento no lo asuma el sistema público de salud tendremos que buscarnos un dentista privado. Las fórmulas son variadas clínica particular, franquicias, dentistas pertenecientes a un Seguro, etc.
- Debido al coste del tratamiento a través de clínicas dentales privadas, un gran número de consumidores acuden a diversas fórmulas para hacer frente a este coste. Las tres fórmulas más extendidas para ello son los seguros dentales, los prestamos personales y los contratos de crédito al consumo.

- Estas fórmulas de financiación y la mala praxis de algunas compañías son los principales problemas a los que los consumidores nos enfrentamos.



**Desde ADICAE animamos a los consumidores a que hagan valer sus derechos y reclamen ante todos los abusos.**

## **DENTISTA PRIVADO**

Existen multitud de opciones a la hora de acudir a un dentista privado: Clínicas particulares, mutuas aseguradoras, cadenas y franquicias, etc.

**Antes de decidirnos por cualquiera de ellas, es conveniente advertir, que el Consejo de Dentistas ha detectado que la mayoría de las quejas y reclamaciones de los pacientes son en clínicas corporativas y de compañías aseguradoras, pese a que representan a un número muy pequeño en el mercado.**

**Si has sido afectado por algún caso de fraude, no estás solo, acude a ADICAE organízate y reclama.**

La mayoría de las reclamaciones son por motivos clínicos, seguidos de los motivos de tipo económico, resaltando entre ellas los resultados insatisfactorios y los tratamientos inacabados. Por esto es muy importante elegir bien a nuestro dentista.

## **CUIDADO CON LA PUBLICIDAD**

También tenemos que tener presente que en algunas ocasiones nos podemos ver inmersos en un caso de publicidad engañosa. Se han producido varios casos de fraude por este motivo. Es importante que desconfíe de los grandes descuentos y chollos, guarde la publicidad, es vinculante.

## **CONSENTIMIENTO**

Recuerde que antes de realizarle cualquier intervención quirúrgica tienen que informarle sobre ella, tanto de forma escrita, como de forma verbal, y, posteriormente, debe prestar el correspondiente consentimiento.



## DERECHOS DE LAS PERSONAS CONSUMIDORAS EN LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS DENTALES

A continuación, plasmaremos una serie de derechos y advertencias que como consumidores y usuarios tenemos a la hora de contratar un servicio dental. No debemos confundir estos derechos con los derechos que tenemos como pacientes que más adelante recogemos en la guía.

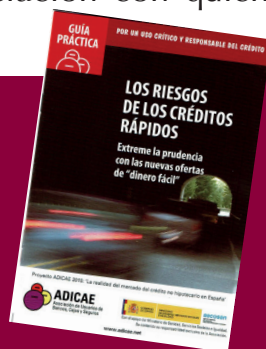
- Derecho a una copia del contrato.
- Derecho a que nos entreguen un justificante por cada pago realizado
- La fórmula de pago debe de quedar recogida en el presupuesto.
- En el caso de los seguros dentales, los cuales no son obligatorios, las exclusiones deben estar resaltadas y deben firmarse expresamente.
- Derecho a que nuestro contrato de crédito vinculado se extinga cuando no se preste la atención dental.
- Derecho a que se cumplan las ofertas publicitadas
- Derecho a desistir del contrato de crédito al consumo o a los créditos rápidos durante 14 días.
- No se le puede obligar a financiar un servicio. En caso de hacerlo, puede optar a firmar la financiación con quien usted desee.

**¡NO SE RESIGNE ANTE LOS FRAUDES!**

**ADICAE le ofrece una guía sobre los riesgos de los créditos rápidos, donde podrá conocer sus derechos como consumidor.**

**Consulte en nuestras sedes como conseguirla**

**<https://www.adicae.net/localizacion-sedes.html>**



## PAGOS POR EL USUARIO

En primer lugar, debemos de saber que la forma de pago, ya sea por cuenta del usuario o a través alguna otra fórmula, debe de quedar reflejada en el presupuesto.

En caso de que sea el usuario quien quiera hacer frente al coste del tratamiento con sus ahorros, podemos pagar mediante cuotas, pagando una cantidad al principio del tratamiento y otra al final, o pagar por adelantado. La ultima de las opciones es la menos aconsejable para la persona consumidora, ya que se encuentra más desprotegida en caso de interrumpir el tratamiento.



**Ten cuidado, a veces cuando pagamos por cuotas creemos que estamos pagando directamente a la clínica y estamos suscribiendo un crédito al consumo.**

**Siempre que exista un pago, debe de entregarse un justificante**

## PRÉSTAMO PERSONAL

Los créditos personales son aquellos por lo que se recibe una cantidad de dinero a cambio de devolverlo, junto con un interés, a través de cuotas periódicas. Se llaman así, porque la persona que lo solicite deberá responder del pago del crédito con todos sus bienes presentes y futuros.

En este tipo de créditos la entidad financiera no suele exigir garantías adicionales, por lo que la persona que lo solicite puede destinar el dinero al fin que prefiera, en nuestro caso, el pago del dentista.

Normalmente, los créditos personales suelen ser menos costosos, pero debemos de saber que nos aplicaran comisio-



nes y gastos, incluso pueden contener productos vinculados o cláusulas abusivas. Por lo que es importante conocer todos estos detalles, además del tipo de interés y los plazos de devolución para saber cuánto nos va a costar el préstamo.

Sin embargo, a la hora de hacer frente al pago de nuestro dentista con este tipo de crédito deberemos tener las mismas cautelas y previsiones que cuando lo hacemos con nuestros ahorros.

**En ADICAE podemos revisar su contrato, tráigalo y en caso de que contenga alguna cláusula abusiva, ¡reclame!**

## CRÉDITOS RÁPIDOS

Todos hemos visto anuncios publicitarios sobre créditos rápidos, esos que se anuncian como “dinero en 10 minutos”, “sin avales, ni papeleos”. A veces este tipo de créditos pueden parecer una solución rápida a nuestros problemas, pero este tipo de créditos conllevan unas condiciones poco conocidas e **intereses desorbitados**.

Como consumidores tenemos el derecho al desistimiento de 14 días naturales y a devolver de forma anticipado el crédito con una reducción del coste total.

**Desde ADICAE hemos detectado créditos cuyos tipos de interés superan el 4000% TAE.**

Desde ADICAE recomendamos que las personas consumidoras sean responsables y tengan en cuenta los siguientes consejos básicos:

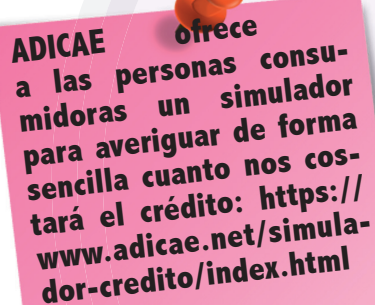
- Lea atentamente las condiciones del contrato, solicite una copia del mismo y no firme si no lo entiende.
- Solicite una oferta vinculante, para tener tiempo para reflexionar.

- Si está en una situación de sobreendeudamiento y no es capaz de hacer frente a todas las deudas, acuda a ADICAE a solicitar ayuda.
- En ADICAE podemos revisar sus contratos, tráigalo y, en caso de que contengan alguna clausula abusiva, reclame.

## CRÉDITO AL CONSUMO

Son un tipo de créditos, en los que al igual que los créditos personales la persona deudora responde con todos sus bienes presentes y futuros, pero obligatoriamente deben de estar destinado al consumo.

Estos créditos suelen tener tipos de interés más elevados que los créditos personales y, aunque deban estar destinados para consumir, no tienen que estar vinculados a adquirir un bien específico.



**ADICAE ofrece a las personas consumidoras un simulador para averiguar de forma sencilla cuanto nos costará el crédito: <https://www.adicae.net/simulador-credito/index.html>**

En estos contratos, la persona consumidora dispone del derecho de desistimiento en un plazo de 14 días naturales, dejando sin efecto el contrato, y de la posibilidad de devolver de forma anticipado el crédito con una reducción del coste total.

**Reclama siempre una copia del contrato**

Desde **ADICAE** aconsejamos solicitar una oferta vinculante, para que la personas consumidoras puedan reflexionar antes de aceptar.

## **CONTRATO DE CRÉDITO AL CONSUMO VINCULADO**

### **¿Qué es un crédito al consumo vinculado?**

Es un contrato de financiación que esta vinculado directamente y exclusivamente a la compra de un producto específico o a contratar un servicio determinado, como un tratamiento dental, y que se celebra a través de la persona que vende u ofrece el servicio.

La principal seña de identidad de estos contratos es que es que son suscritos en el establecimiento del vendedor o del prestador del servicio, y toda la operación del contrato se realiza en el punto de venta.

**Atención: Si el servicio no se presta o se interrumpe, desaparece la obligación del consumidor de pagar las cuotas**

La persona consumidora podrá ejercer los mismos derechos que le asisten frente a quien le presta el servicio al prestamista, siempre que los bienes o servicios no hayan sido entregados, o no sean conforme a lo pactado y que se haya reclamado contra el proveedor y no haya obtenido la satisfacción a la que tiene derecho.

**Son nulos los pactos en estos contratos en los que se obligue al pago al contado en caso de que no se obtenga el crédito.**

**Derecho de desistimiento:** Para desistir del contrato la persona consumidora dispone de un plazo de 14 días naturales desde que lo firmó, en los que deberá comunicárselo a la otra parte. Si se ha ejercido el derecho de desistimiento respecto a un contrato de suministro de bienes o servicios financiado a través un contrato de crédito vinculado, se dejará de estar obligado por este último contrato sin penalización alguna.

## SEGURO DENTAL

Una de las alternativas para acudir a un dentista privado es a través de un seguro dental. Sin embargo, no todos los seguros dentales son iguales, tienen las mismas coberturas o el mismo precio. Por este motivo, antes de contratar un seguro dental debemos de tener muy claro qué cobertura nos ofrece, para saber si es lo que necesitamos o no.

También es conveniente saber si nuestro seguro de hogar o de salud, en caso de tenerlo, ya nos incluye los tratamientos dentales, o si por las veces que acudimos al dentista o el tratamiento que necesitamos nos compensa.

**En algunas pólizas los copagos tienen un importe similar o superior a lo que cuesta el servicio.**

**El copago:** Debemos de saber que existen modalidades de seguros dentales con copago, donde existe una parte del tratamiento que lo paga el asegurado, y sin copago, donde el asegurado solo paga la prima del seguro. Los seguros con copago suelen ser más baratos, pero desde ADICAE recomendamos consultar previamente los importes a abonar de cada tratamiento o servicio, antes de decidirnos por uno u otro.



**A la hora de contratar un seguro dental deberíamos hacernos las siguientes preguntas:**

¿Nuestro seguro de hogar o de salud nos lo incluye? ¿Tiene copago? ¿Puedo elegir a cualquier profesional? ¿Cuáles son los límites del reintegro si mi seguro es de reembolso? ¿Cuál es el periodo de carencia? ¿Cubre a toda mi familia? ¿Qué servicios cubre y cuantas veces? ¿Cuáles son las exclusiones, es decir, qué servicios no cubre o no tienen coberturas bajo ciertas circunstancias? ¿Nos compensa contratar el seguro?

**Seguro de reembolso o de cuadro:** Dependiendo de nuestro seguro, en algunos casos podremos elegir entre una serie de clínicas o de profesionales concertados con la compañía aseguradora, o elegir al profesional que prefiera sin tener en cuenta si tiene un acuerdo con su seguro o no. En el primer caso hablamos de seguros de cuadro y en el segundo, de los seguros de reembolso, donde tendremos que pagar la factura por la consulta, aunque posteriormente nos reintegren el importe.

**Normalmente los seguros de reembolso no reintegran el 100%, tienen un límite o porcentaje específico.**

Uno de los problemas de los seguros dentales está en la claridad en la información tanto de los servicios cubiertos, como de las exclusiones, ya que todos los tratamientos tienen cobertura y algunos están limitados. Además, nos encontramos el problema del periodo de carencia que tienen algunos seguros, es decir, el tiempo que debe transcurrir entre que contrato el seguro y puedo disfrutar de sus servicios.



## ASUNTOS IMPORTANTES EN NUESTRA VISITA AL DENTISTA

**1. Comprueba si el servicio público cubre tu tratamiento**

**2. Si acudes al dentista privado, asegurate de su nombre y su número de colegiado. En las paginas web de los Colegios de Dentista se puede comprobar la colegiación.**

**3. Desconfía de los grandes descuentos y los “chollos”. Guarda la publicidad, es vinculante.**

**4. Si vas a financiarlo, reflexiona bien la fórmula por la que lo haces antes de firmar. Aunque pueda parecer que alguno de ellos no tienen intereses, o intereses muy bajos, pueden tener gastos o comisiones de aperturas muy altos.**

**5. Muchas de las fórmulas de financiación o de seguros contienen productos vinculados, ¡qué no te la cuelen!**

**6. En caso de pagar por cuotas, comprueba que no estas suscribiendo un contrato de crédito.**

**7. Antes de hacerte un seguro dental, asegúrate de que tu seguro de hogar o de salud no lo incluye. También debes comprobar si el seguro tiene copago, o si es de reembolso o de cuadro.**

**8. Si interrumpen o no terminan su tratamiento, cree que ha sido víctima de un fraude, le han atendido de forma negligente o le han causado daños, reclame.**

## TRATAMIENTOS CUBIERTOS POR EL SISTEMA PÚBLICO DE SALUD

Como ya adelantamos anteriormente, el sistema público ofrece una serie de coberturas, que varían en función de la Comunidad Autónoma. Concretamente, el Servicio Andaluz de Salud ofrece algunos tratamientos de salud bucodental.

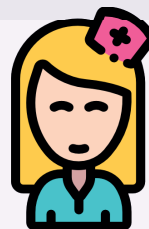


Sin embargo, el sistema público de salud no cubren los tratamientos estéticos, ni todos los tratamientos sanitarios. Además, en función del colectivo al que se pertenezca, el paciente puede tener diferentes atenciones.

Según la web del **Servicio Andaluz de Salud** <https://www.juntadeandalucia.es/temas/salud/derechos/bucodental.html> los tratamientos que ofrecen son:

### POBLACIÓN EN GENERAL

Comprende tratamientos para procesos agudos como pueden ser infecciones, inflamaciones, traumatismos óseodontarios y heridas en mucosa oral, etc.). Incluye la extracción de dientes y el tratamiento de osteoflemones, pulpitis agudas, celulitis cervicofaciales.



No incluye los tratamientos conservadores

### PERSONAS CON DIVERSIDAD FUNCIONAL

El sistema cubre la asistencia dental para las personas cuya diversidad funcional aconseje sedación para realizar la exploración o el tratamiento.

Incluyen las prestaciones de asistencia dental a la población general, además de las prestaciones a la población de 6 a 15 años.



## MUJERES EMBARAZADAS

Las mujeres embarazadas, debido a los cambios orales producidos durante la gestación, tienen derecho a actividades de promoción, prevención y asistencia bucodental, en concreto:

- Promoción de hábitos de higiene dental
- Adquisición de una dieta sana no cariogénica.
- Exploración preventiva durante el primer trimestre de gestación.
- Uso de flúor y clorhexidina
- Exodoncias, limpiezas y otras medidas terapéuticas.

## INFANCIA (DE 6 A 15 AÑOS)

El sistema público ofrece a este colectivo mayores coberturas que al resto. Entre otros, recoge el derecho a revisión anual, la extracción cuando no exista la posibilidad de realizar un tratamiento conservador, limpiezas, la realización de empastes en los dientes definitivos, etc.

Sin embargo, no tienen cobertura las ortodoncias, las reparaciones en los dientes de leche o los tratamientos necesarios por traumatismos en casos donde exista un responsable que deba costearlos.

Para solicitar estos tratamientos o mayor información podrán ofrecérsela en su Centro de Salud, en la Delegación Territorial de Salud y Familias y en el Centro de Información y Servicios al Ciudadano Salud Responde.



## **DERECHOS COMO PACIENTES Y USUARIOS**

El Consejo de Dentistas, que agrupa a todos los colegios profesionales de dentistas de España, ha publicado la carta de derechos de los pacientes y usuarios de salud bucodental. Estos derechos se agrupan en las siguientes materias:

### **TRATO**

Derecho al respeto a su personalidad, dignidad e intimidad, y a no ser discriminado, a recibir un trato respetuoso, digno y confidencial, a ser advertido de las posibles cancelaciones y de que se observe la puntualidad de su cita. Igualmente, el paciente está protegido frente a los actos lesivos y dolorosos innecesarios, y el derecho, en casos de emergencia, a una primera asistencia sin condiciones por parte de cualquier dentista.

### **INTIMIDAD Y CONFIDENCIALIDAD**

Derecho a solicitar una reducción o ausencia de personas que no participen en tareas sanitarias, a la protección de su identidad, y a la confidencialidad de sus manifestaciones, creencias, preferencias, información personal, su realidad clínica y sus circunstancias personales. En cuanto a su historia clínica tiene derecho a su seguridad, confidencialidad, conservación y recuperación, y al control y constancia de las actuaciones realizadas.



## **GARANTÍAS ADMINISTRATIVAS**

Conocer que dentista cumple con las exigencias legales, académicas, sanitarias y administrativas establecidas

## **LIBERTAD DE ELECCIÓN Y CONTRATACIÓN**

Elegir la clínica o dentista y contratar libremente, previo conocimiento del coste de las prestaciones, a tener asignado a un profesional responsable o principal y a conocer la identidad de todo profesional que intervenga en su boca.

## **ASESORAMIENTO CLÍNICO**

Derecho a ser explorados convenientemente por medios indoloros, a ser informados y aconsejados sobre la realización, rendimiento, riesgos y costes de exploraciones adicionales, a recibir información clara y detallada sobre su problemática (pronóstico, posibilidades terapéuticas, tiempo, expectativas, alternativas, riesgos y costes), a que se le recomienden otras opciones clínicas si el dentista no pudiera proporcionarlas y a ser advertido de la posibilidad de utilizar procedimientos que se apliquen en proyectos docentes o de investigación, sin ningún riesgo adicional.



También tienen derecho a ser informados sobre las circunstancias particulares que pudieran modificar los costes o las expectativas iniciales, e, igualmente, a ser informados sobre el plan de revisión o mantenimiento más adecuado, minimizando su coste.

## CONSENTIMIENTO

El usuario de salud bucodental tiene derecho a recibir, con la antelación suficiente para reflexionar, información veraz razonable y suficiente. También tiene derecho a decidir entre las opciones ofrecidas y a negarse a un tratamiento.

## CONTINUIDAD ASISTENCIAL

El paciente tiene derecho a que se continúe con su tratamiento.

## CALIDAD ASISTENCIAL

Derecho a recibir una atención de calidad, a unas prestaciones acordes con las prácticas médicas aceptadas como adecuadas, y a que quede constancia de la información proporcionada en los procesos asistenciales.

**Los derechos de las personas consumidoras en este sector están recogidos en la carta de derechos de los pacientes y usuarios de salud bucodental del Consejo de Dentistas <https://www.consejodentistas.es/ciudadanos/derechos-y-deberes-del-paciente.html>**

## INFORMACIÓN ASISTENCIAL

Derecho a conocer la marca y el fabricante de los productos utilizados, a que se le faciliten los certificados que acrediten su estado de salud, a recibir un informe de alta, a una publicidad no engañosa, a recibir una factura y un informe sobre las prestaciones, al acceso a su historia clínica y a una copia de los datos que contenga, a conocer toda la información sobre las actuaciones realizadas, y a conocer el coste de los productos sanitarios y de los honorarios correspondientes.

## RECLAMACIONES

Toda persona usuaria tiene el derecho a reclamar en caso de que su dentista o clínica haya vulnerado el Código Ético y Deontológico Dental Español, recibiendo respuesta por escrito en los plazos establecidos.

## LOS PELIGROS DE LOS TRATAMIENTOS BUCODENTALES LOW COST

En los últimos años están proliferando la venta de productos y tratamientos bucodentales, como pueden ser férulas de descarga, ortodoncias y blanqueamientos, a través de internet y en grandes superficies comerciales.

Los especialistas alertan del grave riesgo para la salud de estos productos cuando no están prescritos por un profesional, llegando a dar casos de dolor de dientes, quemaduras de encías, pérdida de piezas dentales o deterioro del esmalte por el uso de este tipo de tratamientos sin prescripción.



La facilidad de acceso y de uso que tienen estos productos hacen que cada vez un mayor número de consumidores los adquieran. Por ello, desde ADICAE queremos alertar sobre esta casuística, y dar una serie de consejos básicos:

- Acuda a un profesional odontólogo, que le realice un estudio y seguimiento personalizado.
- Adquiera únicamente productos prescritos o recomendados por su dentista.
- Compruebe que estos productos tienen el marcado de calidad europea CE.
- En caso de compras por internet recuerde:
  - Compre únicamente en sitios seguros.(https//)
  - Asegúrese de que el vendedor le facilita la suficiente información previa (características del producto, identidad del vendedor, precio total, existencia del derecho de desistimiento, etc.)

- Guarde todos los tickets, justificantes y facturas
- No facilite nunca sus contraseñas o su PIN bancario.

**No lo olvide, reclame ante cualquier fraude o problema.  
Acuda a ADICAE y reivindique sus derechos.**

## **LAS FRANQUICIAS Y CADENAS**

Durante la crisis han proliferado las clínicas dentales pertenecientes a franquicias y cadenas, muchas de ellas son de las más conocidas. Su proliferación ha venido acompañada de grandes descuentos, enormes campañas de publicidad, a veces siendo engañosa, considerándose muchas de ellas como clínicas low cost.

Detrás de muchas de estas clínicas se encuentra grupos de inversión que ven en la salud bucodental una oportunidad de hacer negocio, contratando a profesionales con baja experiencia, abaratando costes, tanto en los productos, como en la contratación de personal, que al tener una gran inestabilidad laboral suelen cambiar de trabajo, por lo que cada vez que el paciente acude a la clínica se encuentra con nuevos profesionales, no llegando a mantener la confianza entre paciente y médico.

Por otro lado, debemos de saber que han existido por parte de algunas cadenas y clínicas casos de fraudes masivos, donde cobraban a los pacientes para después dejarlos con

### **GUÍA PRÁCTICA SOBRE COMPRAS A DISTANCIA**

**ADICAE le ofrece una guía completa sobre compras a distancia, donde podrá conocer sus derechos como consumidor. La formación es el primer paso para conseguir un colectivo de consumidores fuerte, responsable y crítico.**

**Consulte en nuestras sedes como conseguirla <https://www.adicae.net/localizacion-sedes.html>**



su tratamiento sin empezar o a medias, causándoles enormes daños físicos y económicos. Uno de los últimos casos es el de iDental.

## **EJEMPLO DE FRAUDE MASIVO: El caso iDental**

iDental era una red de clínicas dentales, que clausuró sus 24 clínicas en 2018 sin previo aviso, dejando a miles de pacientes sin finalizar su tratamiento, causándoles daños y secuelas.

El principal reclamo de esta compañía fueron sus bajos precios, por el que acudieron multitud de personas, muchas de las cuales tuvieron que financiar su tratamiento, el cual nunca llegó a terminar.

Ante este panorama, **ADICAE**, referente en la defensa colectiva de los consumidores frente a fraudes masivos, ha habilitado una sección en su web ([www.adicae.net](http://www.adicae.net)) para los afectados que quieran agruparse en torno a la asociación para la defensa de sus derechos ante este abuso, en el que junto a iDental, la banca juega nuevamente un lamentable papel protagonista.

**ADICAE** destaca que, en este caso, la banca ha tenido una doble actuación fraudulenta. Los bancos implicados abusaron de los consumidores con tipos de interés que rozan la usura (de hasta el 23%).

**ADICAE** ha iniciado la organización y defensa colectiva de los afectados que tienen derecho a cancelar los créditos suscritos, e incluso a la devolución de parte de los mismos si el préstamo se devolvió íntegramente, pero el tratamiento no se completó.

Actualmente, en el caso hay procesadas 35 personas por las presuntas estafas de **iDental**. Según el auto de procesamiento la estrategia consistía en ofrecer supuestos servicios odontológicos sofisticados y de alta calidad, a precios muy

bajos, con pleno conocimiento de la incapacidad para proporcionarlos y con total desprecio de la salud bucodental de los pacientes. Pacientes a los que les hacía creer que el coste de los servicios estaba cubierto mediante ayudas oficiales, y a los que se les presionaba para que firmaran los presupuestos y los créditos al consumo, pasando por alto los requisitos de solvencia de las compañías de crédito.

Asimismo, en los contratos existían cláusulas por la que si devolvían el tratamiento, lo pagarían a precio de mercado. Así se referían a al primer precio que le daba a los pacientes, y que estaba inflado, por lo que se les obligaba a continuar pagando el crédito.

El auto también expone que estos pacientes que fueron atendidos con nula o baja experiencia, causándoles lesiones por una mala praxis y un mal asesoramiento.

**ADICAE** busca agrupar a los afectados por el crédito vinculado al tratamiento, y guiarles en la reclamación correspondiente. Si eres una de las personas afectadas, no estas sola, ven a **ADICAE** y reivindica tus derechos.





## MODELO DE RECLAMACIÓN POR INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO EN CASO DE CRÉDITOS VINCULADOS

En caso de disconformidad, venga a ADICAE, puede presentar una reclamación ante el Servicio de Atención al Cliente, que deberá responderle antes de dos meses. No olvide incluir toda la documentación, como de la posible resolución efectuada.

Don/Doña....., mayor de edad, con domicilio a efectos de notificaciones sito en C/..... C.P..... de..... provisto/a de DNI/NIE....., comparece ante este servicio y de la mejor forma procede a DECLARAR:

Primero: Que el/la reclamante es titular del contrato de crédito vinculado (Documento 1) a un contrato de prestación de servicios con la clínica dental (Indicar clínica) (Documento 2), suscrito con su entidad.

Segunda: Que según lo dispuesto en la Ley 16/2011, de 24 de junio, de contratos de crédito al consumo, ambos contratos constituyen una única unidad.

Tercero: Que la clínica..... (indicar nombre), ha incumplido sus obligaciones contractuales, puesto que no esta prestando los servicios contratados.

Cuarto: Que se ha interpuesto reclamación extrajudicial a la clínica dental y a las autoridades en materia de Consumo, sin que se haya emitido resolución satisfactoria.

Quinto: Que existiendo un incumplimiento del servicio, y sin que por razones de salud pueda retrasarse el tratamiento, se entiende por resuelto el contrato con la clínica ....(indicar nombre), por lo que también debe resolverse el contrato de crédito vinculado, en virtud de lo establecido en la Ley 16/2011, de 24 de junio, de contratos de crédito al consumo.

En virtud de lo expuesto, SOLICITA

Que procedan a la suspensión del contrato de crédito vinculado al contrato de prestación de servicios por .....(Indicar clínica), suspendiendo el cobro de las cuotas correspondientes, y la devolución de todos importes abonados al no haber sido satisfecho el servicio contratado.

Que, en caso de que no exista respuesta satisfactoria, emprenderá todas las acciones extrajudiciales y judiciales que en derecho le correspondan.

En ....., a ... de ..... de 20....

Fdo:

## MODELO DE RECLAMACIÓN POR INCUMPLIMIENTO DE OFERTA

La publicidad es del contrato por lo que la clínica debe respetar lo publicitado y ajustarse a ello. Puede presentar una reclamación ante el Servicio de Atención al Cliente e incluya toda la documentación que posea, como pueden ser los folletos o revistas.

Don/Doña....., mayor de edad, con domicilio a efectos de notificaciones sito en C/..... C.P..... de..... provisto/a de DNI/NIE....., comparece ante este servicio y de la mejor forma procede a DECLARAR:

PRIMERO.- Que Don/Doña..... tiene suscrito un contrato de prestación de servicios dentales con la clínica....., consistente en los servicios (Indicar servicios).

SEGUNDO.- Que la compañía incluía en su oferta promocional los siguientes extremos. (En su caso) Adjuntamos copia de la mencionada publicidad (documentos anexos):

(describir)

TERCERO.- Que la compañía ha incumplido los servicios, prestaciones o la entrega de aquello que ofertó de manera que (elegir: no han respetado el periodo de pago al X% / precio gratuito de determinados servicios o prestaciones / entrega de un determinado bien, motivo de la promoción).

Por todo ello, SE SOLICITA:

PRIMERO.- El cumplimiento del contrato, con todos los extremos que aparecen en la oferta del mismo, así como la resolución del contrato en caso de que no sea posible cumplir el mismo.

SEGUNDO.- Que en caso contrario, el/la reclamante emprenderá todas aquellas acciones extrajudiciales y judiciales que en derecho le correspondan.

En ....., a ... de ..... de 20....

Fdo:

## MODELO DE RECLAMACIÓN PARA EL CUMPLIMIENTO DE LAS CONDICIONES DEL SEGURO

En caso de disconformidad con su seguro, puede presentar una reclamación ante el Servicio de Atención al Cliente, que deberá responderle antes de dos meses. Si no obtiene respuesta o es insatisfactoria, acuda al Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros. No olvide incluir toda la documentación, como de la posible resolución efectuada.

Don/Doña....., mayor de edad, con domicilio a efectos de notificaciones sito en C/..... C.P..... de..... provisto/a de DNI/NIE....., comparece ante este servicio y de la mejor forma procede a DECLARAR:

Primero: Que el/la reclamante es tomador/a de un seguro de ..... (indicar tipo de seguro dental, de hogar, de salud) (documento uno) con su entidad.

Segundo: Que el número de póliza asignado es el .....

Tercero: Que a fecha..... el asegurado acudió a la clínica (descripción del supuesto ocasionado). En cuanto el/la reclamante es conocedor del supuesto lo comunica a su compañía.

Cuarto: Que en la póliza de seguros contratada aparece la cobertura del servicio de .... (Indicar cláusula y cobertura solicitada)

Quinto: Tras la negativa por parte de su compañía de asistir, el/la reclamante se vio obligado a contratar por su cuenta los servicios con otro profesional, soportando el coste del servicio que ascendió a ..... euros (documento tres) o el/la reclamante ha solicitado presupuesto del servicio de ..., ascendiendo el mismo a .....euros (documento tres), o el/la reclamante se vio obligado a soportar el coste del servicio que ascendió a ..... euros (documento tres).

En virtud de lo expuesto, SOLICITA

Que se hagan cargo del importe de la factura, ya que la asistencia dental esta garantizada en las condiciones particulares del seguro.

Que, en caso de no abonar este importe/hacerse cargo del presupuesto, el reclamante emprenderá todas aquellas acciones extrajudiciales y judiciales que en derecho le correspondan.

En ....., a ... de ..... de 20....

Fdo:

**ADICAE**  
**CONSUMIDORES**  
**CRÍTICOS,**  
**RESPONSABLES Y**  
**SOLIDARIOS**

---

**Conozca sus derechos,**  
**y RECLAME**  
**cuando sean vulnerados.**

---

Conócenos en  
Avenida Marqués de Pickman, 15, 1ª, Oficina 1, 41005 Sevilla  
954 652 434 <http://andalucia.adicae.net>



**ADICAE SEVILLA**

**Consumidores críticos, responsables y solidarios**  
Asociación de Usuarios de Bancos, Cajas y Seguros de España  
AVENIDA MARQUÉS DE PICKMAN, Nº 15, 1º - OFICINA 1, 41005 - Sevilla | Cif: G91856328  
954 652 434 - [coordinacionandalucia@adicae.net](mailto:coordinacionandalucia@adicae.net) - <http://andalucia.adicae.net>