



4. IMPULSO Y CONTROL DE LA ACCIÓN DE GOBIERNO

463. Preguntas para respuesta escrita

PE/009094-03, PE/009095-03, PE/009096-03 y PE/009097-03

Contestación conjunta de la Junta de Castilla y León a las preguntas para respuesta escrita formuladas por los Procuradores D. Manuel Mitadiel Martínez y D. David Castaño Sequeros, relacionadas en el Anexo, publicadas en el Boletín Oficial de estas Cortes, n.º 416, de 23 de mayo de 2018.

PRESIDENCIA

De conformidad con el artículo 64 del Reglamento de las Cortes de Castilla y León, se ordena la publicación de las Contestaciones de la Junta de Castilla y León a las preguntas para respuesta escrita, PE/008429, PE/008438, PE/008840, PE/008863, PE/008958, PE/009041, PE/009049, PE/009051, PE/009076 a PE/009080, PE/009092 a PE/009097, PE/009109, PE/009110, PE/009113, PE/009114, PE/009116, PE/009119, PE/009120, PE/009123 a PE/009196, PE/009198, PE/009202, PE/009210, PE/009218 a PE/009231, PE/009233, PE/009249 a PE/009260, PE/009263, PE/009264, PE/009274, PE/009276, PE/009279 a PE/009286, PE/009294 a PE/009297, PE/009303, PE/009304, PE/009308, PE/009325, PE/009347, PE/009348, PE/009350, PE/009362 a PE/009377, PE/009380, PE/009381, PE/009388, PE/009390, PE/009391, PE/009395, PE/009397 a PE/009402, PE/009404 a PE/009406, PE/009414 a PE/009422, PE/009436, PE/009437, PE/009439, PE/009461 a PE/009464, PE/009466, PE/009467, PE/009518, PE/009521 a PE/009524, PE/009526, PE/009530 a PE/009533, PE/009538, PE/009546, PE/009547, PE/009550, PE/009552, PE/009553, PE/009558, PE/009569, PE/009615 y PE/009630 a PE/009632, publicadas en el Boletín Oficial de las Cortes de Castilla y León. En la sede de las Cortes de Castilla y León, a 31 de julio de 2018.

LA PRESIDENTA DE LAS CORTES DE CASTILLA Y LEÓN,
Fdo.: Silvia Clemente Muncio

ANEXO

CONTESTACIÓN CONJUNTA DE LA JUNTA DE CASTILLA Y LEÓN A LAS PREGUNTAS PARA RESPUESTA ESCRITA

PE/	RELATIVA A
009094	Reclamaciones de clientes de las Clínicas iDental.
009095	Número de reclamaciones de clientes de las Clínicas iDental desde el año 2014.
009096	Garantías que se ofrecen a los clientes afectados por las Clínicas iDental.
009097	Traslado al Ministerio Fiscal de las reclamaciones de clientes de las Clínicas iDental.



Contestación conjunta a las Preguntas Escritas P.E./0909094, P.E./0909095, P.E./0909096 y P.E./0909097 formuladas por los Procuradores D. Manuel Mitadiel Martínez y D. David Castaño Sequeros, pertenecientes al Grupo Parlamentario Ciudadanos, referidas a *“reclamaciones de clientes de las Clínicas iDental”*.

Recabada información de las Consejerías de Economía y Hacienda y Sanidad en relación con las cuestiones planteadas en el asunto de referencia, tengo el honor de comunicar a V.E. la información aportada por dichas Consejerías en los ANEXOS que a continuación se relacionan:

- ANEXO I: Consejería de Economía y Hacienda
- ANEXO II: Consejería de Sanidad

Valladolid, 19 de julio de 2018.

EL CONSEJERO DE LA PRESIDENCIA,
Fdo.: José A. de Santiago-Juárez López.

ANEXO I

CONSEJERÍA DE ECONOMÍA Y HACIENDA

P.E./0909094, P.E./0909095, P.E./0909096 y P.E./0909097

En contestación a la pregunta con respuesta escrita señalada, se comunica lo siguiente:

Primero.– Desde 2014 y hasta esta fecha la Dirección General de Comercio y Consumo ha recibido un total de 127 reclamaciones presentadas por consumidores contra las clínicas que operan con el nombre comercial de iDental; seis de ellas antes de los cierres de las clínicas ubicadas en Castilla y León que se constataron mediante las correspondientes actas elevadas los días 13 y 14 de junio.

Antes del cierre de las clínicas, por Orden de Servicio de fecha 3 de mayo de 2018, se iniciaron actuaciones de inspección por Inspectores de Consumo consistentes en visitas y requerimientos de información.

Segundo.– Se han mantenido contactos con la Consejería de Sanidad así como con los afectados. En este contexto, el pasado 3 de julio de 2018, se mantuvo una reunión de representantes de las Direcciones Generales de Comercio y Consumo y de Salud Pública con representantes de los afectados (AFECADE) y del Colegio de Odontólogos de Valladolid.

También se está en contacto permanente con la Agencia de Consumo, Salud Pública y Nutrición (AECOSAN) a la que se viene remitiendo información de forma permanente.



Tercero.– Desde la Dirección General de Comercio y Consumo se han impartido instrucciones a todas las Secciones de Consumo de los Servicios Territoriales de Economía, así como al personal encargado del teléfono de información al Consumidor para que la información que se ofrezca a los afectados sea homogénea.

El contenido de la información que se está ofreciendo a los consumidores se puede resumir de la siguiente manera:

1.º– Se recomienda recopilar toda la información y documentación de la que se disponga respecto al tratamiento contratado: folletos y material publicitario, presupuestos, contratos, incluidos los de crédito vinculado, facturas, resguardos y justificantes de pago, etc...

2.º– Si lo desea, el consumidor puede presentar reclamación ante la Sección de Consumo acompañada de copia de toda la documentación de que se disponga.

3.º– En cuanto al crédito vinculado:

a) En caso de que el servicio no se haya prestado o este incompleto, comunicar a la entidad de crédito tal circunstancia al objeto de que esta suspenda el cobro de las cantidades que resten por pagar.

b) En el caso de que la entidad de crédito no atienda la reclamación, interponer una reclamación ante el Defensor del cliente de la entidad financiera con la que se tenga el crédito concedido.

c) Si la entidad no responde o no estamos conformes con la respuesta, presentar reclamación ante el Banco de España: Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones, en la C/ Alcalá 48 de Madrid.

4.º– En el supuesto de que el crédito vinculado se haya firmado antes de transcurridos 14 días naturales, se puede ejercitar el derecho de desistimiento conforme lo establecido en la Ley, cuyo efecto es la extinción automática y sin coste alguna para el consumidor.

5.º– Si la entidad de crédito, ofrece la continuación del tratamiento en otra clínica a profesional odontólogo:

a) El consumidor no tiene obligación de aceptarlo y puede rescindir el contrato de crédito vinculado.

b) Si acepta la solución de que el tratamiento sea realizado por otra profesional ha de tenerse en cuenta que el contrato de crédito sigue en vigor en su totalidad y globalidad.

c) Se debe prestar especial atención a las nuevas condiciones ofrecidas que, salvo consentimiento expreso del consumidor, no deben contener más de lo presupuestado y aceptado en el crédito suscrito originariamente con IDENTAL, ni modificación de las condiciones pactadas.

6.º– Si los consumidores desean reclamar cantidades abonadas o daños y perjuicios deberán acudir a la vía judicial. En este caso se les debe informar de la posibilidad de acudir a Asociaciones de Consumo (generales o específicas),



donde serán atendidos y se les informará sobre la posibilidad de unirse a demandas colectivas.

Se ha de hacer constar, en lo relativo a la financiación de los tratamientos, que, tal y como dispone el artículo 29 de la Ley 16/2011, de 24 de junio, de contratos de crédito al consumo, el consumidor, además de poder ejercitar los derechos que le correspondan frente al proveedor de los bienes o servicios adquiridos mediante un contrato de crédito vinculado, podrá ejercitar esos mismos derechos frente al prestamista, siempre que concurren todos los requisitos siguientes:

- a) Que los bienes o servicios objeto del contrato no hayan sido entregados en todo o en parte, o no sean conforme a lo pactado en el contrato.
- b) Que el consumidor haya reclamado judicial o extrajudicialmente, por cualquier medio acreditado en derecho, contra el proveedor y no haya obtenido la satisfacción a la que tiene derecho.

Cuarto.– De conformidad con los acuerdos adoptados en la reunión convocada por AECOSAN y celebrada el pasado día 5 de julio de 2018 con los Directores Generales competentes en materia de defensa de Consumidores y Usuarios, se está procediendo por parte de la Agencia a recopilar la información de las distintas Comunidades Autónomas la cual, apreciando indicios de delito de estafa en masa, sería remitida a la Fiscalía General del Estado. A esta fecha se está actualizando la información que será remitida a la Agencia.

Sin perjuicio de lo anterior, y según se acordó, la Dirección General de Comercio y Consumo procederá a remitir a la Fiscalía copia de todas las reclamaciones presentadas así como de las actuaciones realizadas hasta la fecha por la Inspección de Consumo.

ANEXO II

CONSEJERÍA DE SANIDAD

P.E./0909094, P.E./0909095, P.E./0909096 y P.E./0909097

En el registro de Centros, Servicios y Establecimientos Sanitarios de Castilla y León figuran actualmente tres centros de iDental con autorización sanitaria de funcionamiento situados en Valladolid, Salamanca y Segovia.

Desde el año 2014, el Servicio Territorial de Sanidad de Valladolid ha recibido un total de 45 reclamaciones relativas al centro ubicado en dicha provincia. Como consecuencia de dichas reclamaciones, los Servicios Oficiales de Salud Pública han realizado un total de 11 visitas de inspección al centro sanitario, y se han incoado 5 expedientes sancionadores por incumplimiento de la normativa sanitaria, cuatro de ellos finalizados y uno actualmente en tramitación. Igualmente, se constató el ejercicio de actividad sanitaria sin haber obtenido la preceptiva autorización sanitaria de funcionamiento, adoptándose por parte de la Delegación Territorial de la Junta de Castilla



y León en Valladolid la medida cautelar de suspensión temporal de la actividad del centro sanitario.

El Servicio Territorial de Sanidad de Salamanca desde el año 2014, ha recibido un total de 5 reclamaciones relativas al centro ubicado en dicha provincia. Como consecuencia de dichas reclamaciones, los Servicios Oficiales de Salud Pública han realizado un total de 5 visitas de inspección al centro sanitario, y se han incoado 3 expedientes sancionadores por incumplimiento de la normativa sanitaria, dos de ellos finalizados y uno actualmente en tramitación. Igualmente, se constató el ejercicio de actividad sanitaria sin haber obtenido la preceptiva autorización sanitaria de funcionamiento, adoptándose por parte de la Delegación Territorial de la Junta de Castilla y León en Salamanca la medida cautelar de suspensión temporal de la actividad del centro sanitario.

El Servicio Territorial de Sanidad de Segovia ha recibido desde el año 2014, un total de 22 reclamaciones relativas al centro ubicado en dicha provincia. Como consecuencia de dichas reclamaciones, los Servicios Oficiales de Salud Pública han realizado un total de 5 visitas de inspección al centro sanitario, y se han incoado 5 expedientes sancionadores por incumplimiento de la normativa sanitaria, tres de ellos finalizados y dos actualmente en tramitación.

Por lo que respecta a las garantías ofrecidas a los reclamantes, hay que señalar que, cuando la reclamación versa sobre un incumplimiento de la normativa sanitaria de aplicación, se realiza visita de inspección al centro sanitario y, posteriormente, en caso de comprobarse que se ha incumplido dicha normativa, se adoptan las medidas cautelares o de índole sancionador necesarias.

Cuando la reclamación versa sobre disconformidad con los tratamientos, dicha reclamación se remite a los Colegios Oficiales de Odontólogos, por ser éstos los competentes para valorar las cuestiones deontológicas y de praxis médica, al amparo de lo dispuesto en el artículo 12.a) de la Ley 8/1997, de 8 de julio, por la que se regulan los Colegios Profesionales en Castilla y León.

Por último, cuando la reclamación versa sobre otras cuestiones relativas a los derechos económicos de los consumidores, como las condiciones de contratación, la reclamación de cantidades, la facturación incorrecta, o el derecho de desistimiento, se informa a los reclamantes que dichas cuestiones exceden del ámbito competencial sanitario, y de su posibilidad de tramitación en vía judicial o a través del Sistema Arbitral de Consumo.

Desde los Servicios Territoriales de Sanidad no se han remitido reclamaciones relativas a los centros iDental al Ministerio Fiscal.