



# SONRÍE al consumo

La Unión de Consumidores de Málaga UCE, mediante proyecto 'Sonríe al Consumo. Los derechos de las personas consumidoras ante las interrupciones de tratamientos dentales y cierre de clínicas', subvencionado por la Consejería de Salud y Familias de la Junta de Andalucía, elabora este documento y está a disposición de todas las personas consumidoras y usuarias de Málaga para el asesoramiento y defensa de sus derechos.

Nos encontrará en:



ENTIDAD DECLARADA DE UTILIDAD PÚBLICA

Alameda de Colón, 9, Ático 2, 29001—Málaga

☎ 952217858—685498650 📞

✉ malaga@unionconsumidores.com

@UCEMalaga 🐦

📘 Unión de Consumidores de Málaga UCE

También puede contactar con:



Servicio de Consumo  
Delegación de Salud y Familias  
Junta de Andalucía  
C/ Córdoba, 4  
29001 - Málaga  
677982873



Consumo Responde  
Telf. Gratuito: 900 21 50 80  
www.consumoresponde.es  
consumoresponde@juntadeandalucia.es



# SONRÍE al consumo

Los derechos de las personas consumidoras ante las interrupciones de tratamientos dentales y cierre de clínicas



¿QUÉ HACER?



CÓMO RECLAMAR



TRATAMIENTOS FINANCIADOS



DAÑOS CAUSADOS

**Haz oír tus derechos**

**DESDE 1985  
SOMOS TU ALTAVOZ**

Organiza:



Proyecto subvencionado por :



## Información básica



Son muchas las personas consumidoras que en los últimos años se han enfrentado al cierre de las clínicas dentales a las que acudían, quedando en suspenso los tratamientos que estaban en curso.

Desde la Unión de Consumidores de Málaga asesoramos y explicamos a las personas consumidoras cómo pueden hacer valer sus derechos ante una situación similar a través de una campaña informativa bajo subvención de la Consejería de Salud y Familias de la Junta de Andalucía.

## Interrupción del tratamiento

### CIERRE DE LA CLÍNICA

Es muy recomendable contar con **toda la documentación** relativa al tratamiento (presupuesto, facturas, intervenciones...). Los usuarios pueden solicitar a las clínicas sus historiales y pruebas médicas, que serán de gran utilidad para una reclamación posterior.

Recordamos que las clínicas están obligadas a facilitar esta información a los/as pacientes.

### PAGOS AL CONTADO

Si la persona realizó el pago del tratamiento al contado y no recibió tratamiento o parte, el contrato suscrito debe anularse y reclamar a la clínica la cantidad total o parcial de la parte no satisfecha.

### DAÑOS RELACIONADOS

El cierre de una clínica puede provocar serios daños en la salud de sus pacientes, no sólo por mala praxis de los profesionales intervinientes, mala calidad en los materiales, etc., todo ello asociado al previsible cierre por parte de los responsables de la clínica, sino también en la demora o interrupción de los trabajos. Estos daños, denominados lesiones, deben ser valorados por un profesional médico y reclamados a quien corresponda.

## Tratamientos financiados

Si habíamos financiado nuestro tratamiento, y ante los supuestos de cierre de clínicas o incumplimiento del contrato, el consumidor podrá **cancelar el préstamo**, dado que está vinculado a ese servicio no prestado.

La adaptación de los préstamos personales para la adquisición de bienes para el consumo a la **Ley 16/2011 de 24 de junio**, obliga a las entidades bancarias a ofrecer a los consumidores una protección especial en el caso de 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 este caso, se recomienda realizar en primer lugar un **escrito fehaciente a la entidad financiera**, explicando la situación y solicitando la suspensión de los pagos y resolución del contrato. Ante respuesta negativa, se recomienda presentar reclamación oficial.



## ¿Cómo reclamar?

Las personas consumidoras podrán presentar la Hoja de Quejas y Reclamaciones de la Junta de Andalucía ante cualquier desacuerdo o vulneración de sus derechos. También es muy recomendable acudir a los Colegios Oficiales de Dentistas de cada ciudad.

Asimismo, el usuario/a podrá optar por la vía judicial para hacer valer sus derechos, sobre todo si por la incidencia se solicita una indemnización por daños.