



Región de Murcia

Consejería de Empleo, Universidades, Empresa y Medio Ambiente

Dirección General de Comercio,  
Consumo y Simplificación Administrativa

## **INFORMACIÓN SOBRE LAS ACTUACIONES A SEGUIR POR LOS AFECTADOS DE LAS CLINICAS DE IDENTAL:**

**1.- Petición inmediata de las historias clínicas de los afectados** que así lo soliciten a través de la Administración, por la Dirección General de Planificación, Investigación, Farmacia y Atención al Ciudadano.

Para ello, los interesados deberán solicitar al Servicio de Atención al Ciudadano, que se les facilite el historial médico de IDental, junto con sus datos personales y DNI. La Inspección de Servicios Sanitarios es el custodio de las historias clínicas, y por tanto será la encargada de solicitarlos a IDental, previa petición de los afectados a través del Servicio de Atención al Ciudadano. Con ello, se pretende evitar que los interesados tengan que solicitar y presentar informes médicos de la situación del tratamiento.

**2.- Elaborar un censo de posibles afectados**, donde aparezca los datos personales, y si la reclamación es por salud, mala praxis, o por cuestiones económicas, existencia de un contrato de crédito al consumo. Todos los afectos que deseen formar parte de este censo y recibir información sobre las novedades que se vayan produciendo, pueden dar sus datos en el teléfono 968 35 71 89 o por correo electrónico [consumomurcia@carm.es](mailto:consumomurcia@carm.es)

**3.- Reclamación a IDental, a través del Servicio de Atención al Cliente**, por los afectados. El domicilio señalado por la propia empresa, es un despacho de abogados:

**C/ Golfo de Salónica nº 27, 2º B, 28033, Madrid,  
PEOPLE AND LAW, EN REPRESENTACIÓN DE IDENTAL, PROYECTO  
ODONTOLÓGICO, S.L.U.**

La reclamación a IDental, deberá solicitar la terminación del tratamiento, la entrega del historial clínico y/o la devolución del dinero, en caso de no haber finalizado el tratamiento.

Esta reclamación es previa y obligatoria para reclamar a la entidad financiera.

**4.- Reclamación a la entidad financiera, concesionaria del crédito vinculado al consumo**, para que dejen de girar los recibos, en tanto en cuanto no se preste o continúen los tratamientos.

Según el artículo 29 de la Ley 16/2011 de 24 de junio, de Contratos de créditos al consumo, para poder reclamar al prestamista es necesario que concurran los requisitos siguientes:



**Región de Murcia**

Consejería de Empleo, Universidades, Empresa y Medio Ambiente

Dirección General de Comercio,  
Consumo y Simplificación Administrativa

**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.”**

Dicha reclamación deberá efectuarla, o bien por buro fax, o por Internet, en las webs de las diferentes entidades financieras.

**Los titulares y direcciones del Servicio de Atención al Cliente (SAC) / Defensor del Cliente (DEC) de cada entidad podrá consultarlas en la Web:**

**[http://app.bde.es/ecm\\_www/faces/ecm\\_wwwias/jsp/op/OPSACDECExterna/PantallaConsultaTitulares.jsp](http://app.bde.es/ecm_www/faces/ecm_wwwias/jsp/op/OPSACDECExterna/PantallaConsultaTitulares.jsp)**

Este procedimiento permite consultar los Servicios de Atención al Cliente y Defensores del Cliente de las entidades supervisadas por el Banco de España. Para facilitar la búsqueda, se recomienda sólo introducir un parámetro de consulta: código, nombre de la entidad, nombre del titular, o apellidos del titular y a continuación presentar la reclamación en ese mismo acto.

ORDEN ECO/734/2004, de 11 de marzo, sobre los departamentos o servicios de atención al cliente y el defensor del cliente de las entidades financieras. Todas las entidades de crédito están obligadas a tener un Servicio de Atención al Cliente al que hay que acudir con carácter previo para poder presentar reclamación ante el Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones del Banco de España.

En el caso de transcurridos dos meses sin contestar o ante una contestación no satisfactoria para el consumidor, deberá acudir al Banco de España o a los tribunales de justicia.