

**5. PREGUNTAS.****5.3. CON RESPUESTA ESCRITA.**

[9L/5300-1198] [9L/5300-1201] [9L/5300-1202] [9L/5300-1203] [9L/5300-1204] [9L/5300-1205] [9L/5300-1208]

Contestaciones.

PRESIDENCIA

De conformidad con el artículo 102.1 del Reglamento de la Cámara, se ordena la publicación en el Boletín Oficial del Parlamento de Cantabria de las contestaciones dadas por el Gobierno a las preguntas con respuesta escrita, de las que ha tenido conocimiento la Mesa de la Cámara en sesión celebrada el día de hoy.

Santander, 1 de junio de 2018

LA PRESIDENTA DEL
PARLAMENTO DE CANTABRIA,

Fdo.: María Dolores Gorostiaga Saiz.

[9L/5300-1204]

PRINCIPALES RAZONES DE LAS RECLAMACIONES DE USUARIOS DE IDENTAL Y MEDIDAS TOMADAS AL RESPECTO, PRESENTADA POR D. RUBÉN GÓMEZ GONZÁLEZ, DEL GRUPO PARLAMENTARIO MIXTO.

"A propuesta del Sr. Consejero de Innovación, Industria, Turismo y Comercio, se acuerda: -----

Contestar a la pregunta con respuesta escrita nº 1204, formulada por D. Rubén Gómez González, Diputado del Grupo Parlamentario Mixto-Ciudadanos, relativa a "¿Cuáles son las principales razones de las reclamaciones de usuarios de iDental? ¿Qué medidas se han tomado desde el Ejecutivo regional al respecto?", en los siguientes términos: -----

La mayoría de las reclamaciones denuncian mala praxis, así como retrasos injustificados en el inicio y durante la realización del tratamiento, que provocan que los reclamantes cancelen el mismo y tengan problemas para la devolución del dinero ya que el pago es por adelantado y en la mayoría de los casos a través de financiación. Desde 2015 el número de reclamaciones por estos motivos es el siguiente: -----

AÑO	MALA PRAXIS	TRATAMIENTO INCOMPLETO/TRATAMIENTO NO REALIZADO/PROBLEMAS CANCELACIÓN TRATAMIENTO
2015	1	0
2016	10	6
2017	43	39
2018	5	8
TOTAL	59	53

Hasta la fecha se han abierto cinco expedientes sancionadores que engloban varias reclamaciones por infracciones administrativas en materia de consumo, al comprobarse hechos que pueden ser constitutivos de cinco infracciones administrativas, cuatro leves, previstas en los artículos 50.5 c), g) y 50.3 e) e i) de la Ley de Cantabria 1/2006, de 7 de marzo, de Defensa de los Consumidores y Usuarios: -----

- El suministro de información inexacta o incompleta por empresarios y profesionales a las autoridades competentes o a sus agentes. -----

- Cualquier otro incumplimiento de los requisitos, obligaciones o prohibiciones establecidas en la legislación en materia de defensa de los consumidores y usuarios, o cualquier otra situación que induzca a engaño confusión al mismo. -----

- La falta de transparencia y exposición pública visible de los precios de los bienes o servicios ofertados o incumplimiento de las normas reguladoras en esta materia. -----



Parlamento de Cantabria
BOLETÍN OFICIAL

- No extender recibo justificante, factura, contrato documento acreditativo de las transacciones comerciales realizadas en los términos previstos legalmente, así como su emisión con incumplimiento de los requisitos exigidos por la normativa aplicable.-----

Y una infracción grave tipificada en el artículo 50.3 m) de la citada Ley 1/2006, de 7 de marzo:

- La introducción de cláusulas abusivas en los contratos.-----

AÑO	EXPEDIENTES SANCIONADORES	PROPUESTA MULTA	Nº RECLAMACIONES
2017	57/17/CON	1.000 €	2
	79/17/CON	18.000 €	7
2018	23/18/CON	32.980 €	24
	27/18/CON	8.010 €	3
	51/18/CON	17.300 €	12
TOTAL	5	77.290 €	48

Se ha dado traslado de 98 de las reclamaciones recibidas contra Idental a la Fiscalía del Tribunal Superior de Justicia de Cantabria, por considerar que podrían existir indicios de algún ilícito penal.-----

AÑO	NÚMERO DE RECLAMACIONES CONTRA IDENTAL ENVIADAS A FISCALÍA
2015	2
2016	17
2017	76
2018	3
TOTAL	98

Respecto de las causas de remisión de los expedientes de Idental a la Fiscalía, hay que tener en cuenta la evolución del número reclamaciones desde el año 2015. En este año sólo hubo 2 reclamaciones, en el año 2016 hubo 17, produciéndose en el año 2017 un incremento muy significativo del número de reclamaciones, alcanzando la cifra de 113. Además, se observa que los motivos de las denuncias son coincidentes: mala praxis, falta de atención, retraso en el inicio de los tratamientos, pago por adelantado de tratamientos que finalmente no llegan a ejecutarse, o bien, se inician y se prolongan durante meses cancelando las citas consecutivamente de forma imprevista. -----

Además, lo más grave de esta situación, es que Idental se publicitaba en radio y televisión ofreciendo "Asistencia dental social", dirigiéndose a un público de escaso nivel adquisitivo, por lo tanto, a un consumidor altamente vulnerable, que acudía a la clínica atraído por la publicidad y las "Ayudas" que anunciaban. En la mayoría de los casos, los consumidores pagaban un tratamiento por



adelantado, solicitando muchos de ellos financiación para poder hacer frente a esos pagos, y después de varios meses o bien, no se había iniciado el tratamiento o bien, se había realizado una mínima parte con los perjuicios que esta situación les ocasionaba y teniendo que hacer frente al crédito que habían solicitado para ello. Cuando finalmente, cansados de retrasos injustificados, errores en los tratamientos o incluso tratamientos que finalmente no podían ejecutarse solicitaban la cancelación del tratamiento y la devolución del importe abonado por los trabajos no realizados, la mercantil manifestaba que efectuaría la devolución, pero lo cierto es que ésta en raras ocasiones se hacía efectiva. -----

En septiembre de 2017, viendo el incremento del número de denuncias y la gravedad de los hechos que algunas de ellas describen, se decide dar traslado a la Fiscalía de las denuncias que habían tenido entrada en este organismo hasta esa fecha, por si los hechos descritos en ellas pudieran ser constitutivos de algún ilícito penal. En virtud del escrito y documentación remitida, la Fiscalía nos comunica la apertura de Diligencias de Investigación con el fin de proceder al esclarecimiento de los hechos. Posteriormente, se nos informa que únicamente constan indicios de la comisión de infracción penal, en aquellas denuncias que han pagado por adelantado un tratamiento y que después de un periodo de tiempo razonable, éste no se ha iniciado o bien, no pudiéndose ejecutar el mismo, no se ha procedido a la devolución del importe abonado anticipadamente. Una vez que la Fiscalía nos comunica esto, son estos los expedientes que se remiten a la Fiscalía. -----

También se remitieron las reclamaciones sobre mala praxis al Ilustre Colegio Oficial de Odontólogos y Estomatólogos de Cantabria por considerar que corresponde a su ámbito competencial.

En marzo de 2017 se remite oficio al Servicio de Ordenación Sanitaria de la Consejería de Sanidad para que emita informe con respecto al cumplimiento de la normativa de su competencia (Decreto 26/2014, de 29 de mayo, por el que se regula el procedimiento de autorización de centros, servicios y establecimientos sanitarios de la Comunidad Autónoma de Cantabria), contestando que la clínica dental cumplía con los requisitos legalmente establecidos para ser autorizado como centro sanitario de acuerdo con la normativa de la Comunidad Autónoma de Cantabria. -----

Todas las actuaciones que el Servicio de Consumo ha realizado (actuaciones inspectoras mediante requerimientos a la empresa, inspección de la clínica dental, incoación de expedientes sancionadores, remisión de gran parte de las reclamaciones a la Fiscalía del Tribunal Superior de Justicia de Cantabria, remisión al Colegio Oficial de Odontólogos y Estomatólogos de Cantabria, petición de informe a la Consejería de Sanidad, información al reclamante de la posibilidad de reclamar por vía judicial las cuantías económicas pertinentes, dado que la empresa Idental no se ha sometido al arbitraje extrajudicial de conflictos) han perseguido como única finalidad la protección de los reclamantes, consumidores, que se han sido perjudicados por la actuación de Idental." -----