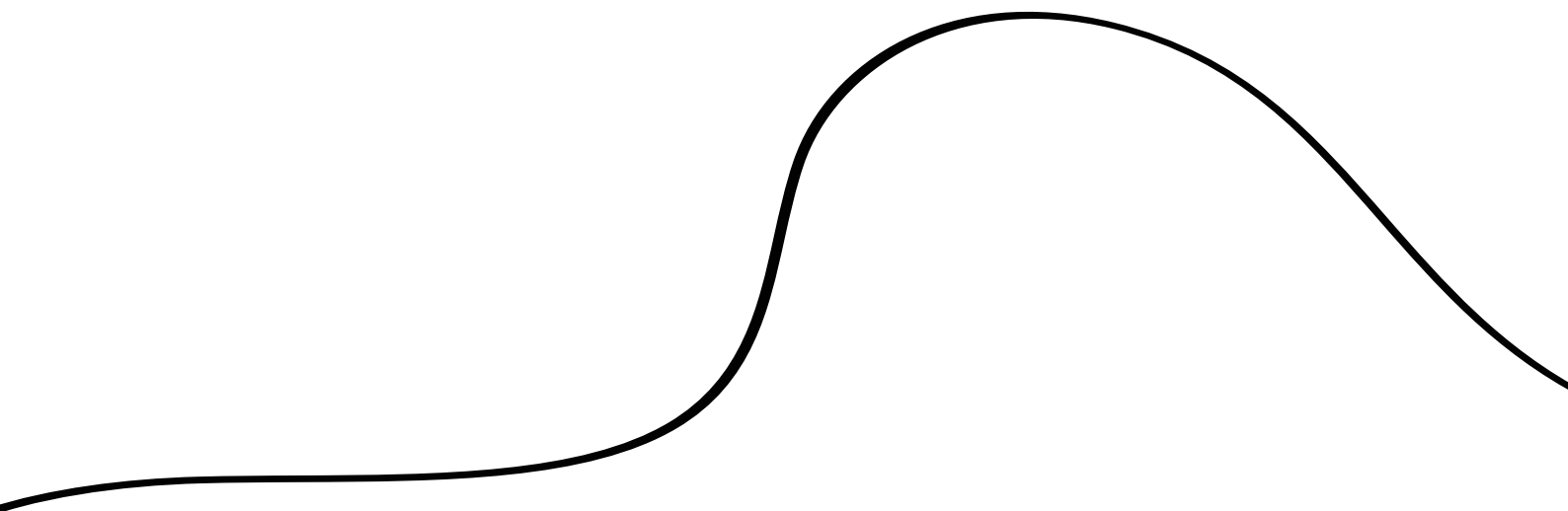


Guia d'actuació per a persones afectades per iDental

Ajuntament de
Barcelona





Direcció

Gerència de Drets Socials, Justícia Global,
Feminismes i LGTBI

Direcció de Serveis de Salut

Ajuntament de Barcelona

Redacció del contingut

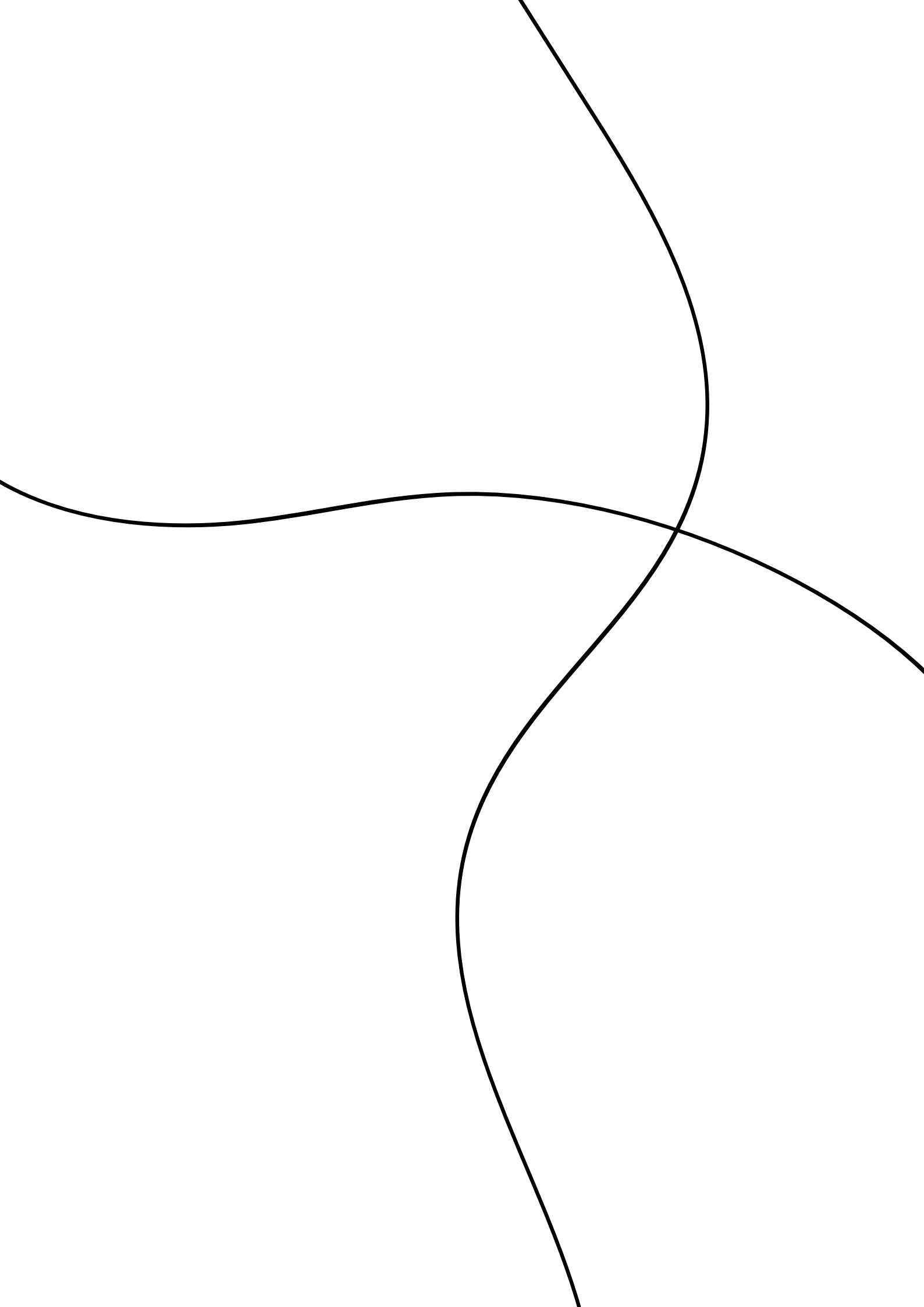
LEGALES SIN FRONTERAS, SCCL -
Cooperativa jurídica sense ànim de lucre
d'iniciativa social i solidària

Coordinació de l'edició

Departament de Comunicació
Drets Socials, Justícia Global,
Feminismes i LGTBI

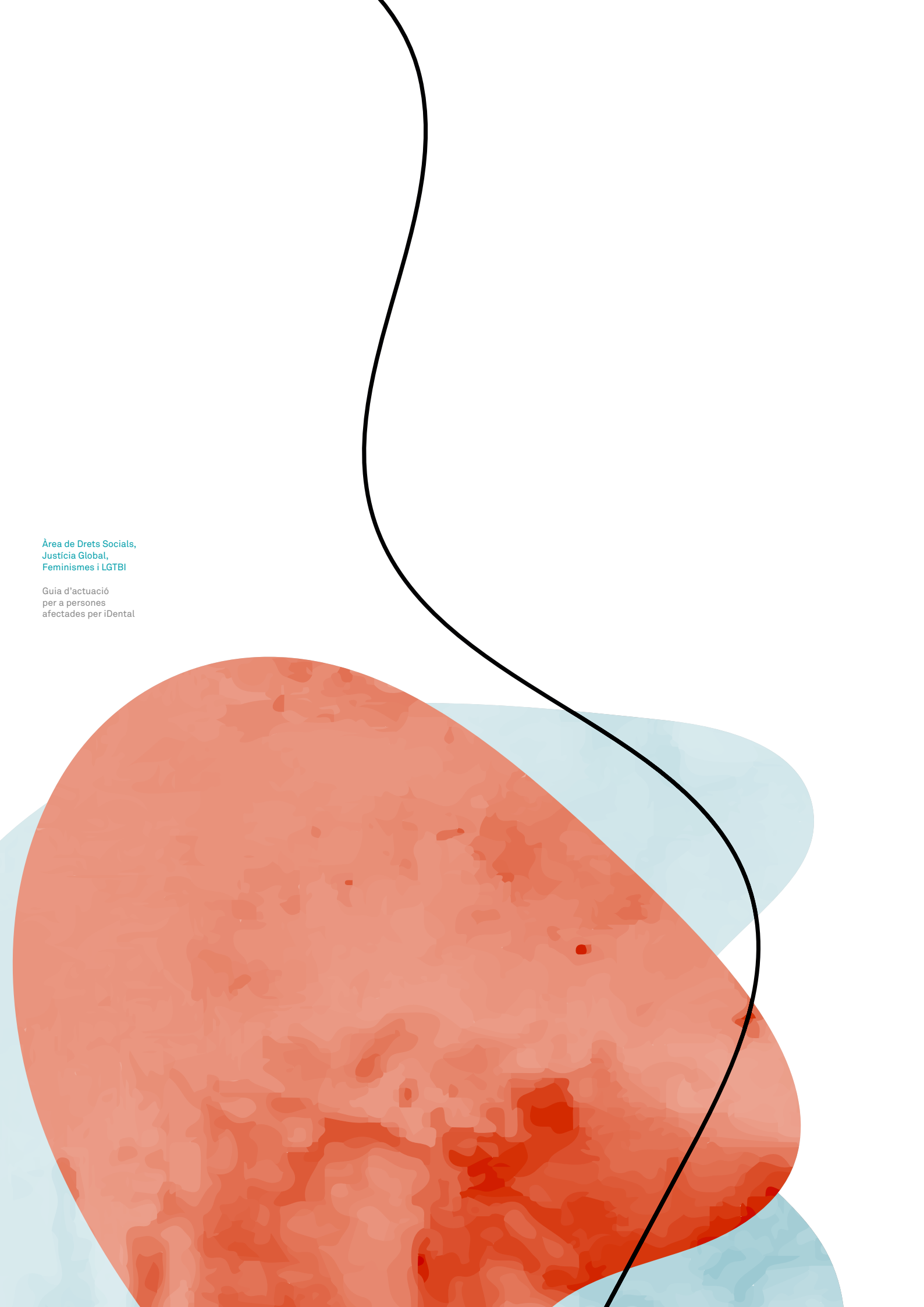
Setembre del 2019





Àrea de Drets Socials,
Justícia Global,
Feminismes i LGTBI

Guia d'actuació
per a persones
afectades per iDental



ÍNDEX

Presentació	7
1. Què ha passat amb iDental?	8
2. En quina situació et trobes? Què pots fer en cada cas?	9
2.1 Reclamació a l'OMIC.....	13
2.2 Reclamació de la resolució de contracte.....	15
2.3 Reclamació de danys i perjudicis	17
2.4 Registre de morositat i impagaments.....	19
2.5 Via penal en el cas concret d'iDental	20
3. Justícia gratuïta	23
4. Prevenció a l'hora de contractar per a la salut bucodental	25
5. Annexos	27
Annex 1: Documentació i dades necessàries per presentar una reclamació	28
Annex 2: Model de denúncia davant dels Mossos d'Esquadra (o jutjat de guàrdia que correspongui per torn).....	29
Annex 3: Reclamació a l'administrador d'iDental.....	30
Annex 4: Reclamació a l'entitat financera	32
Annex 5: Model de cancel·lació de dades del responsable del fitxer	34
Annex 6: Guia per a la persona perjudicada per iDental en instrucció.....	35
Annex 7: Adreces de les entitats financeres que concedien préstecs vinculats amb iDental a Barcelona	37

Àrea de Drets Socials,
Justícia Global,
Feminismes i LGTBI

Guia d'actuació
per a persones
afectades per iDental

Presentació

Mitjançant aquesta publicació es vol informar a totes les persones que han passat per les clíniques odontològiques d'iDental sobre quins són els seus drets.

Aquí trobaràs els passos que has de seguir si vols que et tornin els diners per un tractament inacabat o per una possible negligència mèdica. A la guia també s'analitzen les possibilitats de recuperar els diners en cas d'aconseguir una sentència estimatòria, així com els passos que cal seguir per formar part de la causa penal oberta contra les persones responsables d'iDental.

A més, es faciliten escrits que pots utilitzar per començar la teva reclamació i respostes concretes a supòsits pràctics en què puguis trobar-te.

En definitiva, aquesta guia pretén incloure totes les situacions en les quals es pot trobar una persona afectada per iDental i els passos que ha de seguir per consolidar la seva reclamació.

Finalment, la guia inclou un apartat de recomanacions genèriques que cal tenir en compte davant de la contractació de qualsevol servei odontològic o de salut, i sobre com actuar davant de problemes en la prestació d'aquests serveis, tenint en compte les lliçons apreses en el cas iDental.

Aquesta guia ha estat possible gràcies al suport de l'Ajuntament de Barcelona, des d'on s'aposta per la igualtat de condicions en l'accés a una sanitat pública i de qualitat. És per això que s'han posat en marxa serveis d'odontologia i podologia adreçats a persones en situació de vulnerabilitat, derivades dels serveis socials de Barcelona¹. L'objectiu és reduir l'impacte de les desigualtats socials en la salut, impulsant determinats serveis i tractaments mèdics que, o bé no formen part de la cartera del sistema públic, o bé són limitats en relació amb la demanda existent.

7

Àrea de Drets Socials,
Justícia Global,
Feminismes i LGTBI

Guia d'actuació
per a persones
afectades per iDental

¹ Per a més informació, es pot accedir a l'apartat sobre Barcelona Serveis de Salut, a la pàgina web de Sanitat i Salut de l'Ajuntament de Barcelona: barcelonca.cat/salut.

1. Què ha passat amb iDental?

Actualment la cobertura pública de la salut bucodental és molt limitada i, en la majoria dels casos, s'ha d'utilitzar el sistema mèdic privat. iDental es va presentar com una cadena de clíniques low cost a tot Espanya. Concretament a Catalunya tenien tres establiments: Girona, Tarragona i Barcelona.

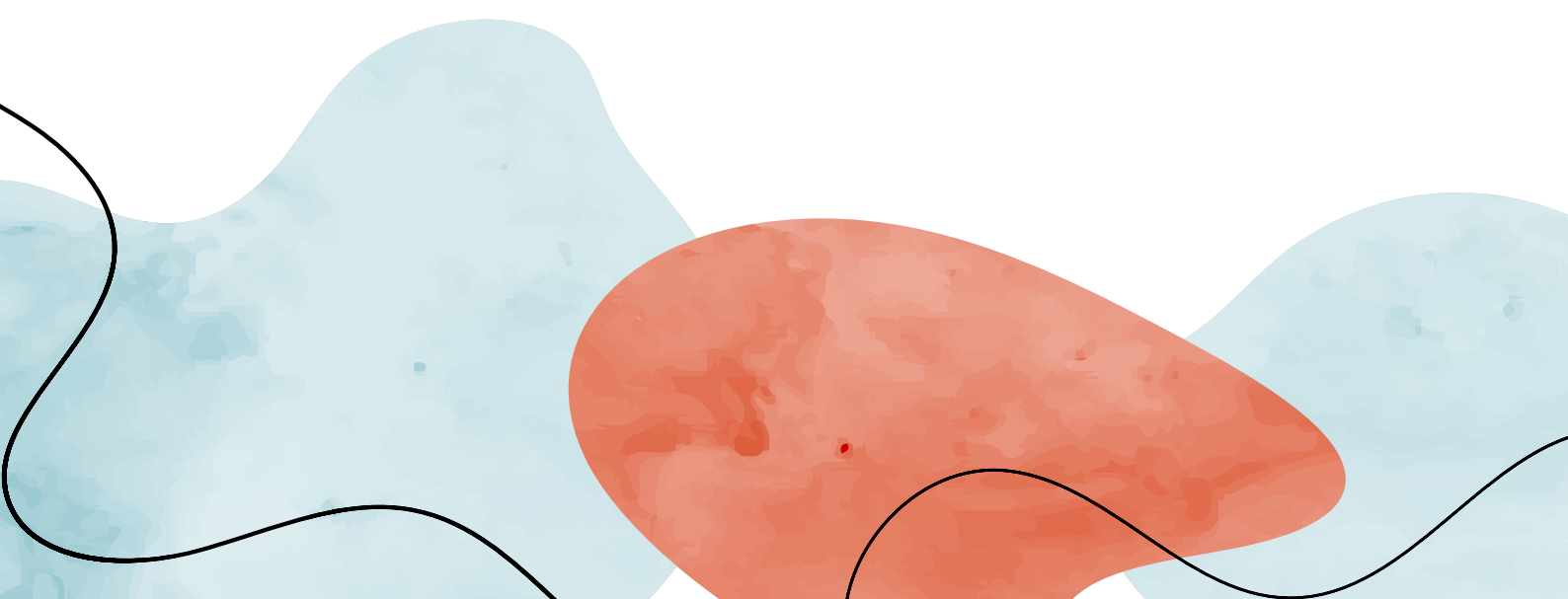
Al carrer de Sant Salvador, 70, de Barcelona es va obrir, amb la marca iDental, l'empresa I CATALUÑA DENTAL PROYECTO ODONTOLÓGICO, SL, que oferia serveis odontològics amb el lema “dentistes amb cor”. En aquesta s'indicava la concessió de subvencions privades en funció del perfil del client o clienta, i l'opció de finançar el tractament a través d'entitats financeres.

El maig del 2018, l'establiment d'iDental de Barcelona va tancar i va deixar moltes persones afectades en situació de tractament incomplet, o sense ni tan sols haver estat tractades. És per això que el Departament de Salut de la Generalitat de Catalunya va sol·licitar els historials mèdics dels clients, els quals van ser confiscats pels Mossos d'Esquadra. Es van engegar protocols de reclamació en oficines de consum, comissaries dels Mossos d'Esquadra, el Col·legi Oficial d'Odontòlegs i Estomatòlegs de Catalunya, l'Agència Catalana del Consum i als jutjats.

Durant els mesos posteriors, les persones afectades van patir un gran desconcert, per la qual cosa les institucions van haver de marcar uns paràmetres i protocols d'actuació, que apareixen al llarg d'aquesta guia.

Per la seva banda, l'Audiència Nacional va començar a investigar diferents tipus de delictes contra els responsables de les clíniques, com ara estafa, falsificació de documents, administració fraudulenta, apropiació indeguda, lesions i delictes contra la salut pública.

El març del 2019, l'empresa d'iDental que gestiona els seus centres a Catalunya va entrar en concurs de creditors i Ernst & Young es va fer càrrec de la seva administració.



2. En quina situació et trobes? Què pots fer en cada cas?

Per poder tenir una idea de com procedir legalment com a persona afectada, has de tenir clar en quina situació et trobes. Aquesta situació s'ha d'abordar segons com hagis contractat els serveis amb la clínica. Es poden donar situacions diferents:

- **S'ha pagat el tractament directament a la clínica sense que hi hagi hagut cap crèdit amb cap entitat financera. Es poden recuperar els diners pagats?**

Aquest seria el cas d'aquelles persones afectades que han pogut pagar els tractaments sense necessitat de finançar-se. En la majoria d'aquests casos, **s'ha pagat** en un o diversos terminis **tot el tractament directament a la clínica** i no ha calgut signar cap préstec, ja que es va efectuar en efectiu o mitjançant transferència bancària.

Hi ha dos supòsits:

1. No s'ha rebut cap tractament.
2. No s'ha acabat.

En aquests supòsits, s'ha de **demanar la resolució contractual** (consulta el punt 4) per incompliment per tal de quedar desvinculat del contracte i demanar rescabament de danys i abonament d'interessos. Cal ser conscients que és molt poc probable que la persona afectada arribi a recuperar els diners pagats. Pot portar el seu assumpte al jutjat i les opcions d'obtenir una sentència favorable són òptimes, però a l'hora d'executar-la es trobarà que **l'empresa va entrar en concurs** el mes de març del 2019 i quedarà a la cua dels creditors per recuperar els diners.

- **S'ha pagat el tractament finançant-lo mitjançant un crèdit vinculat a una entitat financera. Es poden recuperar els diners pagats?**

Aquest és el supòsit en què es troben la major part de les persones afectades. Per a aquelles persones que no volien o no podien pagar el tractament en un únic termini, les clíniques oferien finançar la contractació mitjançant un crèdit amb una entitat financera que permetia satisfer la totalitat o part del tractament. Aquests crèdits se signaven amb diverses entitats financeres que han respost de manera diferent davant les reclamacions presentades per les persones afectades d'iDental.

La gran diferència en aquest cas respecte al cas del punt 1 és que la reclamació de **resolució de contracte** s'haurà de fer no només **contra la clínica** sinó també **contra l'entitat financera**.

Aquest seria el cas de les persones que van signar ambdós contractes (amb la clínica per al tractament mèdic i amb l'entitat financera per sol·licitar el crèdit que pagava el cost del primer) i **no van rebre cap tractament**, i de les persones que **sí que van rebre una part del tractament, però no el van poder acabar**.

En aquest supòsit s'ha de **demanar la resolució contractual** d'ambdós contractes per incompliment. Una de les parts, en aquest cas la clínica, no ha prestat el servei per al qual se la va contractar, de manera que en sol·licitar aquesta resolució s'entrarà en el cas que disposa l'article 1.124 del Codi Civil, que recull el següent:

“La facultat de resoldre les obligacions s'entén implícita en les recíproques, per al cas que un dels obligats no complís el que li incumbeix.

El perjudicat pot escollir entre exigir el compliment o la resolució de l'obligació, amb el rescabament de danys i l'abonament d'interessos en ambdós casos. També pot demanar la resolució, fins i tot després d'haver optat pel compliment, quan aquest sigui impossible.”

El contracte amb l'entitat financera és un contracte vinculat amb el de la clínica, per la qual cosa la resolució d'aquell comporta la resolució d'aquest. La justificació jurídica està en la normativa següent:

Art. 26.2 de la Llei 16/2011, de 24 de juny, de contractes de crèdit al consum (LCCC d'ara endavant) que estableix el següent:

“Sense perjudici del que disposa l'article 29, la ineficàcia del contracte de consum també determina la ineficàcia del contracte de crèdit destinat al seu finançament, amb els efectes que preveu l'article 23.”

L'art. 29.1 de la LCCC assenyala el següent:

“Per contracte de crèdit vinculat s'entén aquell en el qual el crèdit contractat serveix exclusivament per finançar un contracte relatiu al subministrament de béns específics o a la prestació de serveis específics i els dos contractes constitueixen una unitat comercial des d'un punt de vista objectiu.”

En definitiva, demostrant que la clínica no ha complert el contracte es pot demanar la resolució també del contracte amb l'entitat financera.

La quantitat de diners que es recuperaran dependrà del que s'hagi pagat o quedi pendent de pagar, així com de si s'ha realitzat tot el tractament d'iDental o només s'han executat treballs provisionals.

- **S'han patit danys a causa d'un tractament mal executat**

En aquests supòsits parlem de l'interès de poder reclamar a la clínica i, si és convenient, als seus professionals, danys i perjudicis segons responsabilitat contractual o mala praxi pels danys ocasionats durant la seva actuació en el tractament contractat.

Si ets trobes en aquesta situació, has de **consultar un advocat o advocada** per abordar la millor estratègia judicial. S'han de tenir en compte diverses circumstàncies:

- **Quin tractament es va contractar? / El tractament que finalment es va fer.** El tractament rebut es va extralimitar respecte al que es pretenia contractar inicialment?
- Es recomana dur a terme prèviament **una prova pericial** perquè s'avaluï si hi ha hagut mala praxi per part dels professionals.
- En cas de **reclamació judicial contra la clínica i guanyar el plet**, si només s'ha pogut demandar l'empresa, és probable que no s'arribi a cobrar cap quantitat de diners **si aquesta no supera el concurs en el qual es troba.**
- **Hi ha constància del o la professional que va fer la intervenció que possiblement ens va produir un dany reclamable judicialment?** En aquest cas no només es pot pledejar contra l'empresa iDental sinó que, a més, es pot acudir a l'odontòleg i l'assegurança que es té contractada de responsabilitat civil per reclamar els danys i perjudicis ocasionats per una hipotètica mala praxi.

L'import a reclamar hauria d'estar d'acord amb el que s'ha demanat amb el dany que reculli l'informe pericial.

- **S'ha deixat de pagar el crèdit vinculat**

Constes en una llista de persones moroses i en vols sortir perquè el deute no és cert, ni real, ni exigible.

- **Si no has reclamat, passat l'any, el banc reactivarà el teu deute**

Mitjançant un missatge de text al mòbil, l'entitat bancària t'informa que ha passat un any i que no els constes com a afectat o afectada d'iDental i que, per tant, reactiven el teu deute (sabent que sí que ho ets) i que el servei no es va prestar. Aquesta pràctica està sent habitual per part d'algunes entitats bancàries, com EVO Finance.

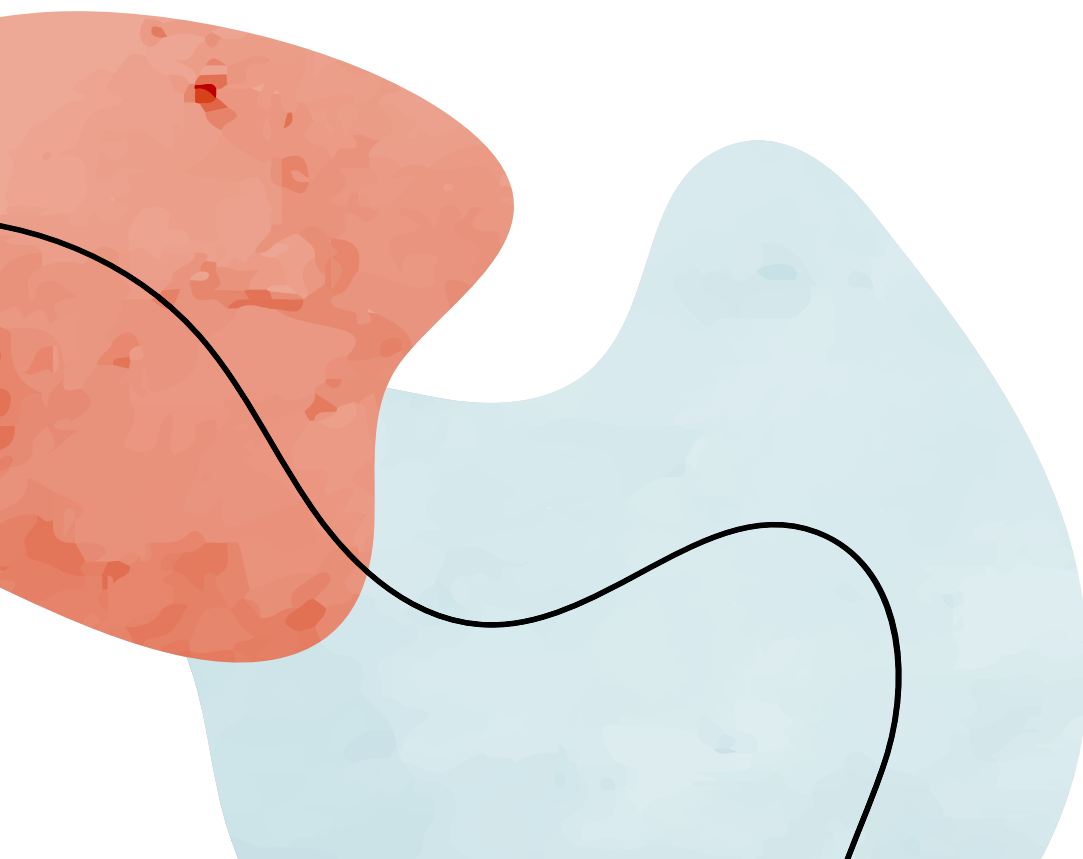
Conclusió:

Possibilitats d'actuació segons l'estat del tractament contractat:

- Tractament sense començar: Sol·licita resolució de contracte i devolució del que s'ha contractat. **Apartat 2.2**
- Tractament començat sense acabar: Sol·licita resolució de contracte i almenys la devolució de l'import del servei pagat (o per pagar) i no executat. **Apartat 2.2**
- Tractament amb possible mala praxi: Reclamació de danys i perjudicis a l'empresa i al personal d'aquesta si fos convenient. **Apartat 2.3**

Possibilitats d'actuació segons el mètode de pagament del servei contractat amb iDental:

- **Pagament complet del tractament directament a la clínica:** Només es pot efectuar reclamació contra aquesta, i esperar que amb el concurs es pugui satisfer el pagament de la nostra hipotètica resolució contractual.
- **Pagament mitjançant un crèdit signat amb una entitat financera:** S'ha de reclamar l'import de la resolució dels contractes tant a iDental com a l'entitat financera. Si s'obté sentència estimatòria, es podrà recuperar l'import pagat i evitar el cobrament dels rebuts següents (l'import a recuperar pot variar segons els serveis prestats). S'aconsella reclamar també a l'OMIC. **Apartat 2.1**



2.1 Reclamació a l'OMIC

En ser una actuació vinculada al consum, és possible adreçar-se a l'OMIC (Oficina Municipal d'Informació al Consumidor) de Barcelona, la qual té un protocol d'actuació amb iDental que incorpora les directrius fixades per l'Audiència Nacional. Aquest organisme és un mediador que pot citar a termini l'empresa contra la qual es reclama per un perjudici que s'entén que s'ha patit com a part consumidora.

És un procediment ideal per als casos en els quals hi hagi un crèdit vinculat amb una entitat financera que va possibilitar contractar el tractament amb iDental.

S'ha de presentar el DNI i les dades personals, i també cal aportar una còpia íntegra de tot el que es tingui d'iDental per poder emplenar el formulari:

- Nom de l'entitat financera.
- Quantitat finançada si coincideix o no amb el pressupost d'iDental.
- Missatges de correu electrònic i reclamacions entre les parts.
- Cartes rebudes de l'entitat financera en cas d'haver deixat de pagar quotes.
- Molt important! S'ha de mostrar que el préstec està vinculat al tractament de la clínica per provar la seva relació amb aquesta.

13

Àrea de Drets Socials,
Justícia Global,
Feminismes i LGTBI

Guia d'actuació
per a persones
afectades per iDental

Cal sol·licitar:

- La resolució del contracte de finançament per incompliment de contracte per part d'iDental.
- Que es paralitzin els pagaments de les quotes mensuals a l'entitat financera, ja sigui a través de pagament per transferència o càrrec en compte.
- Prevenir la inscripció en les llistes de persones moroses.

Ubicació:

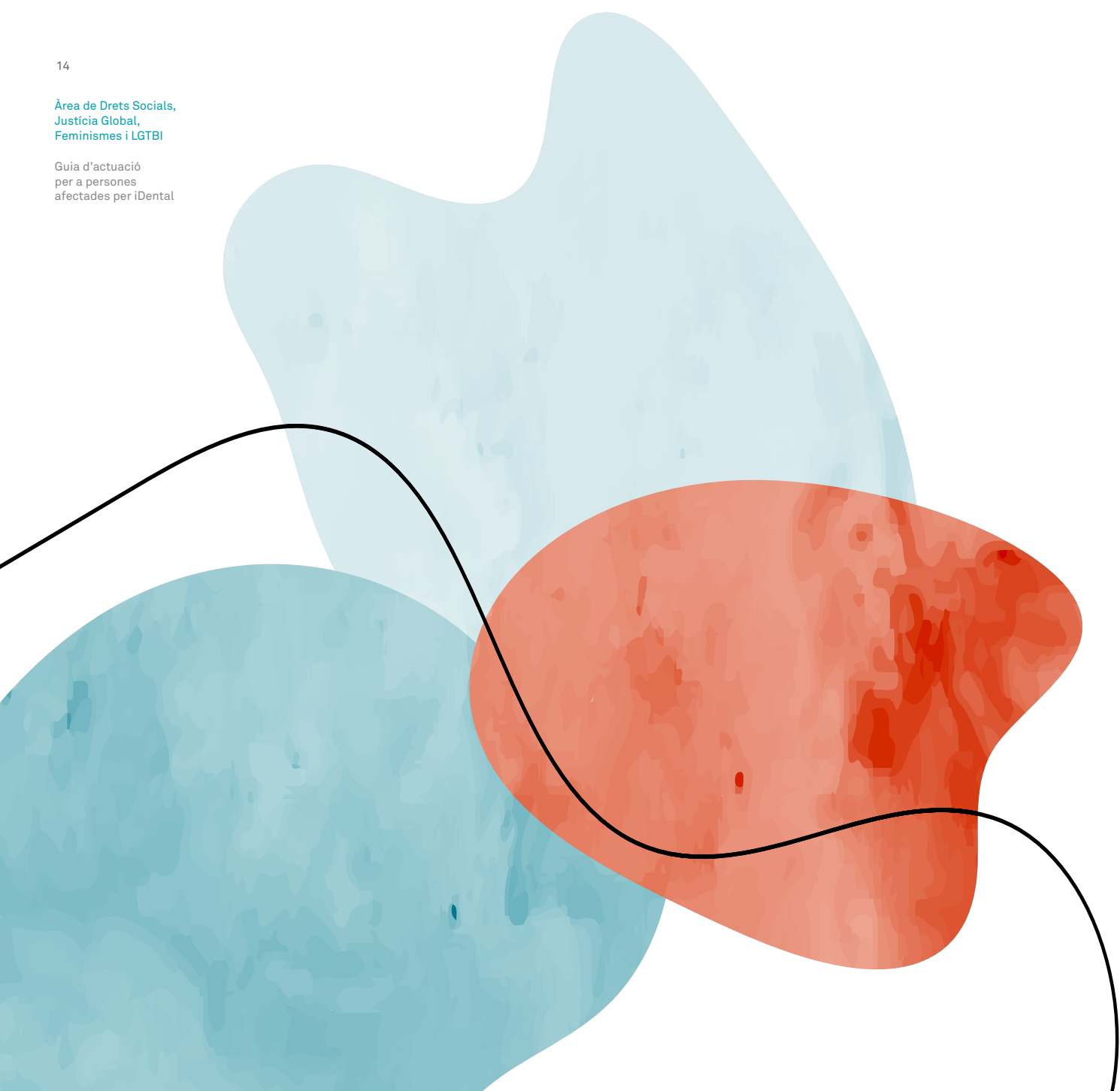
Ronda de Sant Pau, 43-45, baixos, 08015 Barcelona
Fax: 934 027 827
Adreça electrònica: omic@bcn.cat

Únicament es pot enviar documentació a l'adreça electrònica si s'ha emplenat el formulari i ja es disposa d'un número de reclamació. En el cas de donar-se trasllat de la reclamació a la Junta Arbitral de Consum, la persona consumidora declara expressament que s'adhereix al sistema.

Per què és necessari reclamar a les oficines de consum?

Perquè estem parlant de la contractació de béns, productes i serveis, en aquest cas de l'àmbit bucodental o sanitari, i aquests es tracten com a consum.

Per tal que tingui plens efectes, la part consumidora s'ha d'acollir a la normativa de consum, Llei 16/2011, de 24 de juny, de contractes de crèdit al consum per a la reclamació a les financeres, i el Reial decret legislatiu d'1/2007, de 16 de novembre, pel qual s'aprova el text refós de la Llei general per a la defensa dels consumidors i usuaris i altres lleis complementàries contra les quals contractem aquests béns, productes o serveis.



2.2 Reclamació de la resolució de contracte

Quan s'hagi signat un contracte amb una clínica i **no s'hagi rebut cap tipus de tractament** o bé aquest **no s'hagi rebut de manera completa**, es pot demanar la resolució del contracte i, si escau, també la resolució del contracte amb l'entitat que finança el crèdit vinculat.

1. El primer que cal fer és recollir tota la documentació de què es disposi en relació amb el tractament.
2. Cal enviar un **burofax** a la clínica (*) exposant-hi la sol·licitud de resolució del contracte per incompliment. Si es té un crèdit vinculat amb una **entitat financera**, cal enviar-li un burofax amb el mateix objectiu. *Consulta els annexos 2 i 3.*
3. La clínica i l'entitat financera (si escau) **tindran dos mesos per contestar i poder arribar a un acord.**
4. Si transcorreguts els dos mesos no han contestat o no hi ha hagut acord, **s'haurà de procedir a presentar una demanda (al jutjat) reclamant la resolució del contracte** (i el que es tingui també amb l'entitat financera).
5. Si s'aconsegueix una sentència estimatòria, es podrà demanar a la clínica que torni la quantitat pagada pel servei no prestat. Hi ha una gran diferència entre tenir el tractament finançat a través d'una entitat financera o no, ja que **actualment iDental està sotmesa a un procediment concursal**, i si només s'ha pledejat contra aquesta empresa, es corre un risc seriós de no recuperar els diners. En canvi, **si en el plet s'ha demandat l'entitat financera, hi haurà moltes més possibilitats de recuperar el que s'hagi pagat del servei no realitzat.**

15

Àrea de Drets Socials,
Justícia Global,
Feminismes i LGTBI

Guia d'actuació
per a persones
afectades per iDental

(*) iDental va entrar en concurs de creditors el 5 de març de 2019; a l'efecte de notificacions, actualment el lloc és Ernst & Young, situat al carrer de Raimundo Fernández Villaverde, 65, 28003 Madrid, amb adreça electrònica: concursocatalunadentalley@gmail.com. Designat en el Procediment concursal núm. 1525/2019 del jutjat mercantil núm. 9 de Madrid.

Supòsits pràctics en el cas iDental:

Què cal fer amb una sentència que dona la raó a la part consumidora en la rescissió de contracte si l'empresa està en concurs o liquidada?

Malgrat tenir una sentència favorable, la part consumidora no podrà recuperar el que va abonar de la resolució perquè és probable que no quedin diners quan acabi el concurs mercantil.

Només podria assegurar-se la recuperació de l'import si la sentència favorable recollís també com a demandada l'entitat financera que li va prestar el crèdit vinculat. En aquests casos serà aquesta entitat financera la que li tornarà l'import dels serveis no prestats.

16

Àrea de Drets Socials,
Justícia Global,
Feminismes i LGTBI

Guia d'actuació
per a persones
afectades per iDental

El jutjat mercantil absorbeix totes les accions contra iDental pel fet d'estar en concurs?

Sí, la competència és del jutjat mercantil núm. 9, de Madrid, que és el que coneix del concurs d'iDental; per tant, s'han d'interposar les demandes davant d'aquest jutjat.

Es necessita advocat i procurador si es volen reclamar quantitats de menys de 2.000 euros?

No. Segons l'article 23.2.a. de la Llei d'enjudiciament civil, la part litigant pot presentar-se sense presència d'advocat o advocada ni procurador procuradora en els judicis verbals la quantia dels quals no superi els 2.000 euros i per a la petició inicial dels procediments monitoris.

En qualsevol cas, recomanem sempre acudir a un advocat per a qualsevol tipus de reclamació judicial abans de començar a emprendre accions legals.

2.3 Reclamació de danys i perjudicis

Si s'ha rebut el tractament per part del personal d'una clínica però es considera que aquest ha estat negligent, sempre es podrà actuar contra la clínica i contra els professionals que han dut a terme el tractament.

1. El primer que s'ha de fer és recollir tota la documentació de què es disposi en relació amb el tractament.
2. Posteriorment s'ha d'enviar un **burofax** a l'entitat que va prestar el servei (o que no el va prestar) —clínica o empresa corresponent, per exemple— anunciant el perjudici i proposant un rescabament del dany que es consideri que s'ha patit per l'actuació duta a terme a la seva clínica.
3. Si no contesten o no hi ha acord, **es podrà procedir a presentar una demanda per danys i perjudicis** contra la clínica i els possibles autors de la negligència.
4. És important que en el mateix historial mèdic hi consti el nom del professional o professionals que van realitzar les possibles actuacions negligents (intervencions quirúrgiques, analgèsies, implantació, etc.). Ells seran els qui hauran de respondre a través de la seva assegurança de responsabilitat mèdica d'aquestes actuacions si es demostra la presumpta mala praxi.
5. Per presentar la demanda és imprescindible contactar **amb un advocat** o una advocada que aconselli sobre el cas en concret, i s'ha de dur a terme **una prova pericial** que avaluï el perjudici sofert (per saber si es té dret a la justícia gratuïta i quin benefici aporta, consulta l'**Apartat 3**).

17

Àrea de Drets Socials,
Justícia Global,
Feminismes i LGBTI

Guia d'actuació
per a persones
afectades per iDental

Important: Es pot incloure en la indemnització per danys i perjudicis el cost de les factures que s'han hagut de pagar en una altra clínica dental per solucionar la hipotètica negligència.

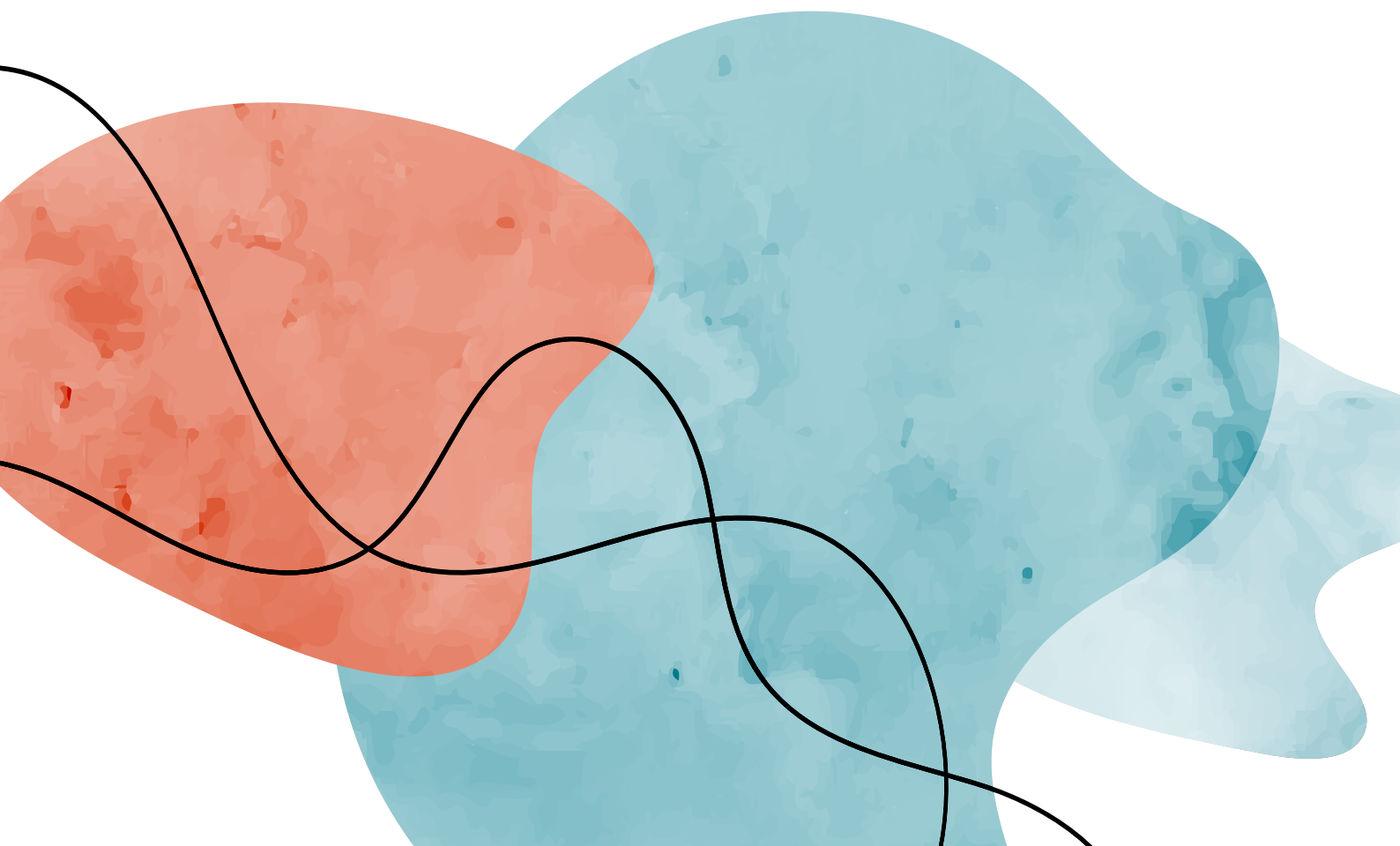
Supòsits pràctics:

Què cal fer si s'ha patit una possible negligència en el tractament rebut per iDental en el supòsit que la clínica no tingués assegurança de responsabilitat civil?

En aquest cas, l'única responsable del pagament és la mateixa iDental. Per tant, el Consorci de Compensació d'Assegurances no es faria càrrec de la possible responsabilitat perquè, per a aquests casos, no respon jurídicament.

Es pot reclamar al professional que ha realitzat la intervenció mitjançant una possible mala praxi?

Sí, sempre que es disposi de l'historial mèdic assegurant que aquest professional és qui va realitzar la intervenció (nom, cognoms i número de col·legiat). Es podrà reclamar contra aquesta persona i la seva assegurança de responsabilitat civil.



2.4 Registre de morositat i impagaments

Si has deixat de pagar unilateralment les quotes del crèdit vinculat que vas contractar per finançar el tractament dental, és molt possible que l'entitat financera hagi inclòs el teu nom en algun dels **fitxers de morosos** que hi ha a Espanya. Els principals són **ASNEF, CIRBE i RAI**.

Actualment s'ha de consultar la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals per informar-se sobre com es regulen aquests fitxers i tenir present que una persona pot estar-hi inclosa per les circumstàncies següents:

- Han passat **quatre mesos des de la primera quota impagada**.
- Ha de ser un deute **real, vençut i exigible**.
- Han **avisat amb un mes** de marge que ens inclouran a la llista.

Com pots esborrar el teu nom de la llista?

- Un cop **passats cinc anys** de la inscripció, el teu nom ha de ser esborrat de la llista d'acord amb la legislació actual.
- Si s'han inclòs les teves dades **sense previ avís**.
- Quan s'hagi **pagat el deute**.
- Quan una **resolució judicial** estableixi que no deus aquests diners.

S'ha de tenir en compte que si acabes guanyant el cas als jutjats, les entitats financeres han de sol·licitar la baixa del teu nom en aquestes llistes. De fet, algunes entitats ho fan voluntàriament un cop reben la demanda judicial de manera cautelar. De tota manera, **es recomana que la mateixa persona afectada demani la baixa en les llistes**. La majoria d'aquestes empreses tenen un procediment per sol·licitar la baixa. Si el mitjà que ofereixen no funciona, sempre pots anar a les seves oficines i sol·licitar-ho en persona, o enviar un burofax amb la documentació que justifiqui la teva sortida de la inscripció.

Com has de contactar amb l'ASNEF, amb les entitats col·laboradores o amb les financeres perquè esborrin el teu nom de la llista de morosos? Es pot fer utilitzant el model de reclamació que inclou l'**ANNEX 5**.

El mes de febrer del 2019, el jutge De la Mata, titular del jutjat central d'instrucció número 5, va dictar la suspensió cautelar de la reclamació judicial i extrajudicial dels crèdits que devien les persones afectades per iDental presentada per les entitats financeres. És per això que aquestes no haurien de reclamar cap quota mensual de les que s'estaven pagant si deixes de fer-ho.

2.5 Via penal en el cas concret d'iDental

Dins de les accions que es poden exercir, també hi ha la possibilitat de participar com a persones afectades d'iDental en la investigació que està duent a terme l'Audiència Nacional.

Aquesta actuació posarà de manifest el fet de personar-se com a part víctima/perjudicada d'algun dels delictes que s'estan investigant.

Per què pot tractar-se d'una estafa?

L'article 248 del Codi penal indica el següent: “Cometen estafa els qui, amb ànim de lucre, utilitzin engany suficient per produir error en un altre, i l'indueixin a realitzar un acte de disposició en perjudici propi o d'altri [...]”

Això significa que el fet de mantenir l'aparença de centres/clíniques que es feien passar per concertats (asseguraven que es bonificava part del pressupost amb capital privat), i també que es fessin anomenar d'assistència social, donava lloc a l'engany bastant i suficient per produir error.

I és per això que, encara que se signessin contractes entre les parts (pacient amb clínica i amb el banc), es donen les característiques de l'estafa, la consciència que quan se signa alguna cosa s'està d'acord amb el contingut del que diu el contracte/escrit/acord.

Què es necessita per denunciar?

Cal aportar el DNI, la documentació de contractació i finançament (clínica i banc), juntament amb l'historial mèdic si se'n disposa, així com el tractament i pressupostos d'altres clíniques. Si el tractament ha tingut lloc en una altra clínica, s'han de presentar les factures i el pressupost per a la intervenció odontològica. També s'han presentat reclamacions davant d'institucions o davant de l'establiment d'iDental.

No hi ha una diferència substancial per denunciar davant de comissaria o el jutjat de guàrdia penal. En el primer cas, es tramitaran les diligències al jutjat i, en el segon cas, les remetrà directament el mateix jutjat i s'obrirà el procediment corresponent, ambdós d'ofici.

ANNEX 1, documentació i dades necessàries per presentar una reclamació.

ANNEX 2, model de denúncia davant dels Mossos d'Esquadra (o jutjat de guàrdia que correspongui per torn)

Personar-se a l'Audiència Nacional - Protocol obert d'actuació

Com s'ha indicat, a través de denúncia a la comissaria dels Mossos d'Esquadra o al jutjat de guàrdia, la documentació de les persones afectades es traslladarà al jutjat central de Madrid, secció número 5, on es recolliran tots els documents i es donarà a cada persona un número de víctima en les diligències prèvies 78/2018 que investiga el jutge De la Mata.

El seu número de "peça de víctima" serà "X"/2018 o "X"/2019 (depenent de l'any de l'entrada de l'escrit al jutjat i proveït a Madrid).

Guia del procediment d'instrucció

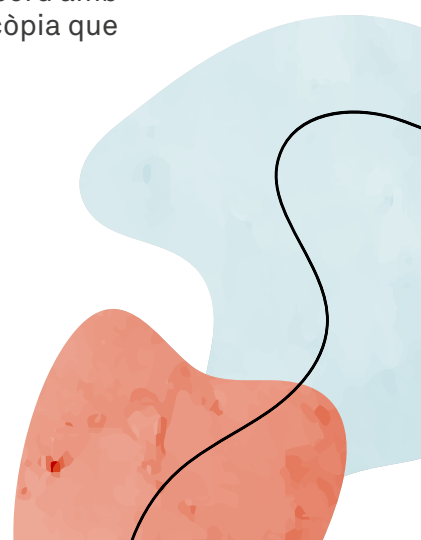
El jutjat central de Madrid remetrà un exhort que arribarà al domicili de les persones afectades mitjançant el jutjat de la seva ciutat, perquè puguin anar a declarar en una data i a una hora determinades a fi de realitzar l'oferiment d'accions (és a dir, si les persones afectades volen reclamar pels fets o no).

Per exemple: jutjat d'instrucció número. 3 de l'Hospitalet de Llobregat, número del procediment X, exhort Y, número de víctima 25/2018, citació de compareixença el dia 20 de maig de 2019, a les 12.00 hores.

Aquell dia les persones afectades s'hauran d'adreçar al jutjat en el qual les han citat i hauran de portar el DNI i TOTES LES FOTOCÒPIES que tinguin en relació amb iDental, inclosa la nova taxació, la valoració, l'informe de la Seguretat Social, i altres dades, com ara pressupost o documentació que NO HAGIN PRESENTAT A LA COMISSARIA O AL JUTJAT DE GUÀRDIA.

Al jutjat es tramitaran dues qüestions:

1. **Oferiment d'accions:** És el moment en què s'ha de sol·licitar si es vol continuar amb el procediment de l'Audiència Nacional com a víctimes/persones perjudicades, i en el qual s'ha d'indicar si es volen reclamar els danys i perjudicis derivats dels fets d'iDental que s'estan investigant. La persona perjudicada ha d'indicar la seva conformitat i signar d'acord amb la normativa per personar-se en el procediment, i ha de rebre una còpia que li facilitarà el funcionari o funcionària judicial.



2. Declaració judicial: Es plantejaran una sèrie de preguntes a la persona afectada, que haurà de contestar a la gestora judicial de manera concreta, concisa i clara, i segons els fets dels quals tingui coneixement directament. A tall d'exemple, es podria seguir una pauta com les següents:

- Quan vas contractar el servei amb iDental?
- On era l'establiment?
- Com estava l'establiment? (condicions, serveis d'higiene, els materials es desprecintaven davant dels clients, etc.)
- Vas contractar una entitat financera per al servei prestat? Quan? Quants diners vas finançar? Coincideix amb el pressupost que et van fer a iDental? En el mateix moment?
- Quant vas pagar?
- Quins serveis et van proporcionar?
- Amb quants metges vas tractar?
- Recordes el nom d'algú del personal o d'algun professional?
- Recordes qui et va atendre?
- El vas tornar a veure?
- T'has fet un tractament bucodental?
- Quant t'ha costat?

Ho has d'explicar tot, sense ometre detalls. Cal declarar de la manera més concreta i clara possible, sense entrar en debats morals o subjectius.

Finalment, cal llegir la declaració i assegurar-se que coincideix amb l'exposició realitzada. A continuació, s'ha de signar el document, del qual se n'obtindrà una còpia que cal conservar.

Al seu torn, per poder valorar els danys ocasionats, l'Audiència Nacional i l'Institut de Medicina Forense han convingut i confeccionat una guia mèdica que es proporcionarà al declarant i que va referenciada i explicada pel funcionari o funcionària judicial. Se li ha d'explicar que l'ha de lliurar al seu odontòleg o odontòloga perquè elabori un informe a través de la Seguretat Social o a través d'un metge alternatiu —mútua o clínica— (nom i cognoms i número de col·legiat). Li donaran un document amb les pautes que cal seguir.

La persona afectada ha de portar aquesta guia juntament amb el pressupost d'iDental al metge perquè li emetin l'informe que necessita el jutjat. Quan el tingui, CAL PORTAR-LO DE NOU AL JUTJAT.

3. Justícia gratuïta

S'ha de diferenciar el torn d'ofici de la justícia gratuïta. El primer és l'advocat o advocada que aporta l'Estat quan no se'n té un de particular, però el seu servei no és sempre gratuït. L'accés a la justícia gratuïta és el servei de l'Estat pel qual es concedeix un advocat o advocada quan es presenta alguna de les circumstàncies que s'enumeren en aquest apartat.

Es reconeix el dret d'assistència jurídica a les persones físiques que tinguin uns **recursos i ingressos econòmics bruts**, computats per unitat familiar, que no superin els llindars següents:

- Persones **no integrades en una unitat familiar (que viuen soles)**: 2 vegades l'IPREM.
- Persones **integrades en una unitat familiar amb menys de quatre membres**: 2,5 vegades l'IPREM.
- Persones **integrades en una unitat familiar amb més de quatre membres o família nombrosa**: 3 vegades l'IPREM.

23

Àrea de Drets Socials,
Justícia Global,
Feminismes i LGTBI

Guia d'actuació
per a persones
afectades per iDental

El **concepte d'unitat familiar** són els cònjuges o parelles de fet i fills i filles menors amb els quals convisquin, o persones de menys de 25 anys sense recursos, en el mateix habitatge.

Encara que se superin els límits indicats, es pot continuar tenint accés a l'assistència jurídica gratuïta en situacions excepcionals com ara persones pertanyents a **família nombrosa de categoria especial** o d'acord amb les circumstàncies de salut de la persona sol·licitant i persones amb discapacitat, o en casos de violència de gènere. El límit màxim fixat és 5 vegades l'IPREM.

Referències per al 2019: Consell General del Poder Judicial (CGPJ) www.IPREM.es

- 2,0 x IPREM = 1.242,52 euros mensuals
- 2,5 x IPREM = 1.553,15 euros mensuals
- 3,0 x IPREM = 1.863,78 euros mensuals
- 5,0 x IPREM = 3.106,30 euros mensuals

On es poden adreçar les persones afectades?

Dins del municipi de Barcelona, el Servei d'Orientació Jurídica (SOJ), que és a la Ciutat de la Justícia, Edifici D, avinguda del Carrilet, 3, primera planta de l'Hospitalet de Llobregat (Barcelona), tel. 934 221 545.

Cal tenir en compte que no tots els municipis de la província de Barcelona tenen aquesta seu, per exemple, Granollers, Sant Feliu de Llobregat, Mataró, Terrassa, Sabadell i Manresa tenen seu pròpia als seus jutjats.

Quina documentació es necessita?

Per demanar la justícia gratuïta cal presentar tots els ingressos que tingui la persona afectada, el certificat d'empadronament i el llibre de família, així com els títols de propietats que posseeixi.

Addicionalment, tota la documentació que sol·liciti el servei de justícia gratuïta en el termini de temps que es doni per tramitar-la.

- Si és en relació amb l'àmbit penal: s'ha d'anunciar que es disposa de número de procediment, que haurà arribat al domicili de la persona sol·licitant amb número d'afectat (denominat "amb peça de víctima") i amb el número de l'Audiència Nacional.
- Si és en l'àmbit civil (reclamació de danys i perjudicis o contra la clínica, els metges i l'entitat financera): la persona afectada ha de dir que vol interposar una demanda per la via civil perquè li designin un advocat d'aquesta especialitat.

El benefici de tenir aquesta justícia gratuïta, en el segon cas, és que el peritatge per a la valoració dels danys es paga d'ofici i, per tant, és gratuït.

Es pot obtenir tota la informació i fins i tot sol·licitar-la en els enllaços següents:

Web del Ministeri de Justícia amb els requisits: [Enllaç](#).

Web de l'IPREM: [Enllaç](#).

4. Prevenció a l'hora de contractar per a la salut bucodental

Del cas iDental se'n poden aprendre diverses lliçons.

Abans d'anar a qualsevol clínica, cal comprovar el següent:

1. Que les persones que hi treballen siguin professionals del sector que tenen número de col·legiat o col·legiada i que tenen les autoritzacions administratives corresponents per poder exercir.
2. Que el local estigui net i que tingui la higiene i el control sanitari necessaris.
3. Que cada cabina estigui correctament separada de les altres.
4. Que es desprecintin els instruments davant del pacient en el moment de ser utilitzats, tots completament esterilitzats.
5. Que disposin de full de reclamacions.
6. Que es pugui accedir a les seves valoracions a través de la seva pàgina web.
7. Que es programin les visites amb dates i hores concretes i que aquestes visites tinguin la durada necessària perquè es pugui dur a terme el tractament o la intervenció quirúrgica indicats.

25

Àrea de Drets Socials,
Justícia Global,
Feminismes i LGTBI

Guia d'actuació
per a persones
afectades per iDental

En cas que no s'executi el tractament, o que aquest no sigui efectiu o provoqui danys al pacient, cal recordar el següent:

1. Es pot sol·licitar la resolució del contracte a l'empresa o clínica que ha actuat de manera incorrecta o incompleta.
2. Es pot reclamar extrajudicialment a l'empresa i a l'entitat financera, si n'hi hagués, legalment. Cal recordar que únicament el BUROFAX és el mitjà adequat per fer-ho (perquè acaba tramesa i contingut i, per tant, és l'única via per la qual es pot reclamar —no per carta certificada ni correu ordinari, i encara menys per correu electrònic quan no se'n pot demostrar la recepció). Tant si la resposta és negativa com si no hi ha resposta:
3. Es pot reclamar a l'OMIC (Oficina Municipal d'Informació al Consumidor) del municipi que correspongui contra l'empresa que va executar el tractament i contra l'entitat financera que el va vincular. (Cal tenir en compte que es tracta d'una mediació que no obliga les empreses o entitats financeres a complir).
4. En el cas que no s'atenguin les peticions del client o que aquestes siguin denegades, es pot reclamar mitjançant via judicial contra l'empresa i l'entitat financera.

És necessari contractar un préstec vinculat per pagar un servei?

No. En els casos en què es necessiti un préstec per poder pagar un tractament o qualsevol tipus de compra de producte o servei, es remetrà a una entitat financera perquè informi el client o clienta d'aquesta opció. Alhora, hi ha bancs que tenen un conveni amb algunes empreses perquè el finançament es gestioni a través del mateix establiment i, per tant, se signen dos contractes diferents en el mateix lloc.

Per què és vinculant el contracte signat?

Segons la normativa, el fet de signar un contracte expressa l'acord del signant amb tot el contingut d'aquest. Es pot donar el cas que les seves clàusules no siguin vàlides perquè contradiuen la llei, però en primera instància el contracte obliga el que s'ha signat.

Cal tenir en compte

Quin és el termini legal per desistir del que s'ha contractat o per cancel·lar-ho?

Per norma general, el termini legal és de 14 dies.

Quina és la garantia legal general per al que s'adquireix?

Per norma general, la garantia legal que té qualsevol producte és de dos anys.

5. Annexos

- **ANNEX 1:** DOCUMENTACIÓ I DADES NECESSÀRIES PER PRESENTAR UNA RECLAMACIÓ
- **ANNEX 2:** MODEL DE DENÚNCIA DAVANT DELS MOSSOS D'ESQUADRA (O JUTJAT DE GUÀRDIA QUE CORRESPONGUI PER TORN)

Document que cal presentar a qualsevol comissaria dels Mossos d'Esquadra per denunciar que s'ha estat víctima d'un possible delicte per part de l'empresa iDental. Un cop s'hagi tramitat, la persona afectada passa a ser part del procediment penal que s'està duent a terme a l'Audiència Nacional de Madrid. D'aquesta manera es posa en marxa el procediment exposat en el punt 9.

- **ANNEX 3:** RECLAMACIÓ A L'ADMINISTRADOR D'IDENTAL

En el cas que es vulgui reclamar la resolució del contracte amb iDental, cal efectuar el pas previ d'enviar un burofax a l'administrador de l'empresa (ara administrador concursal) per anunciar la voluntat del client afectat. Si un cop passats dos mesos no hi ha acord o no s'obté una resposta, es té l'opció de demandar judicialment. Relacionat amb el punt 5.

27

Àrea de Drets Socials,
Justícia Global,
Feminismes i LGTBI

Guia d'actuació
per a persones
afectades per iDental

- **ANNEX 4:** RECLAMACIÓ A L'ENTITAT FINANCERA

En cas de reclamar la resolució del contracte amb l'entitat financera que va donar el crèdit vinculat per pagar el tractament amb iDental, s'ha d'enviar el burofax anunciant la intenció del client afectat. Relacionat amb el punt 5.

- **ANNEX 5:** MODEL DE CANCEL·LACIÓ DE DADES DEL RESPONSABLE DEL FITXER

En el cas que s'hagi inclòs el client en un fitxer de morosos, aquest pot enviar aquest document sol·licitant la cancel·lació de les seves dades en el fitxer esmentat si s'està discutint el deute per vies judicials.

- **ANNEX 6:** GUIA PER A LA PERSONA PERJUDICADA PER IDENTAL EN INSTRUCCIÓ

En el cas que la persona es trobi dins del procediment penal, es reproduïxen les instruccions que se li donen per continuar amb la reclamació, així com les instruccions per obtenir un informe dental de la situació actual.

- **ANNEX 7:** ADRECES DE LES ENTITATS FINANCERES QUE CONCEDIEN PRÉSTECOS VINCULATS AMB IDENTAL A BARCELONA

ANNEX 1: DOCUMENTACIÓ I DADES NECESSÀRIES PER PRESENTAR UNA RECLAMACIÓ

- DNI.
- Contracte amb la clínica / pressupost signat.
- Contracte amb l'entitat financera (si n'hi ha).
- Historial mèdic. (*)
- Justificants dels pagaments efectuats.
- Tractament i pressupostos d'altres clíniques (en cas de tenir-lo).
- Si s'ha rebut tractament en una altra clínica posteriorment, s'han d'aportar les factures pagades.
- Reclamacions davant d'institucions o la mateixa clínica (OMIC, COEC, Banc d'Espanya, etc.).

Un cop es tingui tota la documentació, cal procedir segons la situació en la qual s'estigui i la reclamació que es vulgui presentar.

(*) Accés als historials mèdics per al cas iDental:

És obligació de la clínica lliurar al pacient el seu historial mèdic. Si no se'n disposa, i tenint en compte que el Departament de Sanitat de la Generalitat ha auditat les clíniques, es podrà contactar amb els telèfons habilitats per poder sol·licitar-lo: 935 566 480 i 935 566 478.

Es pot escollir entre l'enviament de l'historial al domicili de la persona afectada o que aquesta el reculli al carrer de Pamplona, 113, de Barcelona. Si l'historial no es pot localitzar, es remetrà a la persona afectada un escrit amb el text següent: "El seu historial mèdic no és en els historials custodiats, sens perjudici que es pugui trobar en el procediment de l'Audiència Nacional." En aquesta situació només es podrà reclamar l'historial directament a l'Audiència Nacional malgrat el cas poc probable que el tinguin.

ANNEX 2:
MODEL DE DENÚNCIA DAVANT DELS MOSSOS D'ESQUADRA
(O JUTJAT DE GUÀRDIA QUE CORRESPONGUI PER TORN)

Sr./Sra., amb DNI,
nascut/uda a, el de/d'..... de
fill/filla de i, actuant en nom propi,
amb domicili a
i amb número de telèfon..... Es presenta davant de la comis-
saria dels Mossos d'Esquadra de **Y DENUNCIA QUE**
En data de..... el/la denunciant va subscriure un contracte amb la
clínica iDental situada al carrer de Sant Salvador, 70, de Barcelona, per un valor total
de..... euros, que li van dir que li bonificaven fins al pagament real
de euros nets.

Aquesta quantitat va ser finançada amb l'entitat bancària
que va efectuar un préstec financer per la quantitat total de net.....

Que en aquest període de temps, s'ha realitzat de tractament
.....
.....
.....

I s'han produït danys consistents en
.....
.....
.....

Que l'entitat financera li cobrava quotes de euros al mes i que li
continuen cobrant actualment o ha deixat de pagar

Que ha hagut de rebre tractament bucodental

El **valor** del tractament és de euros.
I del que s'ha pagat és de

Altres dades d'interès:

Què vol indicar sobre el centre, els professionals, la clínica o l'entitat bancària.

APORTA: (relació de documentació i objectes que puguin beneficiar els Mossos d'Es-
quadra, la investigació, qüestions rellevants, etc.)

Signatura:

....., de/d' de 20.....

ANNEX 3: RECLAMACIÓ A L'ADMINISTRADOR D'IDENTAL

ERNEST & YOUNG ABOGADOS SLP
Carrer de Raimundo Fernández Villaverde, 65
28003 Madrid

Reclamació per interrupció de la prestació del servei

Barcelona,

Sr./Sra, major
d'edat, amb DNI, i amb domicili a
....., amb telèfon
i adreça electrònica Mitjançant el present
document els faig avinent els fets següents:

Que amb data de contractació de vaig subscriure amb la clínica
iDental BARCELONA, amb domicili al carrer de Sant Salvador, 70, de Barcelona, un
tractament bucodental amb número d'historial i amb número
de pla de tractament a nom de, per
una quantia de euros que vaig assumir per al
tractament dental en préstec amb l'entitat financera
....., a nom de,
amb DNI

Que el tractament contractat i que encara no se m'ha realitzat és
.....
.....
.....
.....

Que, en conseqüència, reclamo la quantia equivalent al tractament no realitzat, l'im-
port del qual es va pagar i que en data d'avui ascendeix a les quotes abonades i ja
liquidades d'un servei que no he rebut ni de manera parcial, més la rescissió de les
quotes degudes, si n'hi hagués.

Que desconeixent la situació legal de l'empresa i per al supòsit que es confirmi el cessament definitiu de l'activitat i que no s'ofereixin solucions que concloguin el tractament contractat, SOL·LICITO:

- Que es tingui per presentat aquest escrit i es procedeixi a la devolució dels imports abonats, reservant-me el dret de reclamar els danys i perjudicis derivats de la inexistència o defectuosa i incompleta prestació del servei, derivada del tancament dels establiments el maig del 2018, i també a la realització de la reclamació de financera per l'article 29 LC.
- El lliurament i posada a disposició a aquesta part de la meua història clínica, advertint que si no em fos lliurada, em reservo el dret a denunciar davant l'Agència Espanyola de Protecció de Dades la vulneració a la normativa de protecció de dades, així com davant els organismes competents per vulneració del dret dels pacients a l'accés a la història clínica.
- I, finalment, que se'm comuniqui la informació relativa als eventuais processos judicials que estiguin en marxa, així com del procediment i tràmits que com a persona afectada pel tancament pogués haver de realitzar, ja que tinc dret que se'm rescabali de les quantitats abonades.

31

Àrea de Drets Socials,
Justícia Global,
Feminismes i LGTBI

Guia d'actuació
per a persones
afectades per iDental

Atentament,

ANNEX 4: RECLAMACIÓ A L'ENTITAT FINANCERA

Entitat financera

Adreça

.....

.....

Assumpte: Devolució del pagament de les quotes indegudes i rescissió de contracte

Sr./Sra., major d'edat, amb DNI
i amb domicili a
amb telèfon i adreça electrònica

M'adreço a vostès, com a titular del contracte de finançament subscrit amb la seva entitat el dia, i vinculat, segons el que disposa l'article 29.1 de la Llei 16/2011, de 24 de juny, de contractes de crèdit al consum, a un contracte de prestació de serveis amb la clínica odontològica
....., constituint ambdues relacions jurídiques una única unitat, amb número de pla de tractament: i historial
subscrit en la mateixa data, i on van començar a cobrar rebuts amb data, de la quantitat de euros mensuals.

No obstant això, la clínica, ha incomplert les seves obligacions contractuals, en la mesura que no ha prestat els serveis contractats de manera completa i, per tant, no se m'ha realitzat cap mena de tractament dels que van ser contractats; que en cap cas no es pot entendre com a situació sobrevinguda o de força major.

Per tot això, he interposat la corresponent reclamació extrajudicial a la clínica, i fins a aquest moment ni l'empresa responsable ni la seva companyia d'assegurances han emès una resolució satisfactòria.

S'ha d'entendre suspès i/o resolt l'esmentat contracte de prestació de servei amb la clínica, la qual cosa comporta, segons el que disposen els articles 26.2 i 29.3 de la Llei 16/2011, de 24 de juny, de contractes de crèdit al consum, que s'hagi igualment de resoldre el contracte de finançament vinculat a aquest servei. I s'ha de retornar, per tant, l'import del que s'ha abonat fins a la data d'avui, que ascendeix a euros. És per això que s'informa ara que s'aboni el total del pendent de i es cancel·li la resta de euros en un termini màxim de dos mesos comptats des de l'endemà de la recepció d'aquest escrit, sense reclamació de demora i interessos. En el cas de no rebre cap import en aquest termini, es prendran les accions legals oportunes, ja que és demostrable i provat que no se m'ha realitzat cap percentatge del tractament dental i, en canvi, jo he abonat totes les quotes que se m'han reclamat sense haver-me realitzat el servei.

No obstant això, si per raons d'urgència mèdica, davant de la situació actual del tractament i el seu incompliment, així com de l'estat mèdic o sanitari, he hagut d'acudir a un altre professional, i com que aquests fets són imputables a la clínica, correspondrà declarar la resolució definitiva del contracte de prestació de serveis i de finançament.

Per tot això,

SOL·LICITO a aquesta entitat que tingui per presentat l'escrit amb els documents adjunts, i davant de l'incompliment del contracte de prestació de serveis per la clínica i l'entitat bancària, a la qual està vinculat el contracte de finançament, procedeixin a mantenir la rescissió de l'esmentat contracte de finançament i, per tant, de les quotes corresponents al finançament que no corresponen i que retornin la totalitat del principal, que ascendeix a euros, en devolució de les quantitats pagades de euros i cancel·lació i condonació dels euros restants; en cas contrari, els informem i queden notificats que els demanarem via judicial, principal, interessos i costes; ja que són conscients que els cobraments posteriors serien indeguts per llei.

Atentament,

ANNEX 5: MODEL DE CANCEL·LACIÓ DE DADES DEL RESPONSABLE DEL FITXER:

ASNEF-Equifax, Servicios de Información de Crédito, SL

EXP. NÚM.:/.....

EXERCICI DEL DRET DE CANCEL·LACIÓ DE DADES DEL RESPONSABLE DEL FITXER:

ADREÇA PER A L'EXERCICI DE DRETS:

DADES DE LA PERSONA SOL·LICITANT:

Sr./Sra., amb DNI,
i en el seu nom i representació Sr./Sra., amb DNI
..... i domicili a efectes de notificacions a
....., del qual acompanya fotocòpia, per mitjà
del present escrit manifesta el seu desig d'exercir el seu dret de CANCEL·LACIÓ,
d'acord amb els articles 16 de la Llei orgànica 15/1999, de 13 de desembre, i del seu
reglament de desenvolupament, aprovat per Reial decret 1720/2007.

SOL·LICITA

1. Que es procedeixi a l'efectiva cancel·lació, en el termini de deu dies des de la recepció d'aquesta sol·licitud, de les dades relatives a la meva persona que estiguin en el fitxer, que indico a continuació, perquè no hi ha vinculació jurídica o disposició legal que en justifiqui el manteniment.
2. Les dades que s'han de cancel·lar s'enumeren en el full annex, en què es fa referència als documents que acompanyen aquesta sol·licitud i que n'acrediten la procedència.
3. El crèdit que em reclama l'entitat financera és improcedent, injust i IL·LEGAL, i ja s'està reclamant per les vies oficials. Remeto adjuntes a aquest escrit i correu electrònic les reclamacions formulades davant de l'entitat financera i els organismes de consum, signades electrònicament juntament amb correu electrònic i recepció de la reclamació.
4. Per a qualsevol comunicació que tinguéis lloc, prego que es comuniqui a l'adreça indicada més amunt.
5. Que en el cas que el responsable del fitxer consideri que la cancel·lació no procedeix, ho comuniqui en el termini de deu dies assenyalat, SI ÉS POSSIBLE PER MITJÀ DE CORREU ELECTRÒNIC A

Barcelona, de/d' de

SIGNAT

ANNEX 6:

GUIA PER A LA PERSONA PERJUDICADA PER IDENTAL EN INSTRUCCIÓ

Document 1

(Dades que ha d'emplenar l'òrgan exhortat)

Jutjat d'instrucció:

Adreça i localitat:

Telèfon:

Constes com a perjudicat en les diligències prèvies 70/2018 del jutjat central d'instrucció número 5 de l'Audiència Nacional (iDental).

Per a la valoració dels possibles perjudicis causats, s'ha convingut amb l'Institut de Medicina Legal un procediment per seguir.

Has de seguir el procediment següent:

1. Has de sol·licitar cita mèdica al centre de salut de la Seguretat Social o societat mèdica que et correspongui, per ser examinat per l'odontòleg o odontòloga del centre.
2. Has d'anar a la cita mèdica amb l'especialista esmentat amb la documentació següent:
 - Història clínica. Si no la tens, pots sol·licitar-la a la Conselleria de Salut o al departament de consum de la teva comunitat autònoma, on t'indicaran si està disponible.
 - Proves radiològiques que t'haguessin realitzat.
 - Document 1. Guia per a la persona perjudicada.
 - Document 2. Comunicació per a l'odontòleg o odontòloga

Hauràs de lliurar tots els documents a l'odontòleg de la Seguretat Social o de la societat mèdica.

3. L'informe que et lliuri l'odontòleg o odontòloga de la Seguretat Social o societat mèdica l'has d'entregar, personalment, al jutjat que t'ha enviat aquesta comunicació (vegeu a dalt a l'esquerra).
4. Al jutjat indicat et donaran cita per anar al metge forense, i hi hauràs d'acudir amb tota la documentació indicada.

Document 2

COMUNICACIÓ PER A L'ODONTÒLEG

Persona perjudicada:

DNI:

La persona indicada més amunt consta com a persona perjudicada en el procediment de diligències prèvies 70/18 del jutjat central d'instrucció número 5 de l'Audiència Nacional (iDental).

S'ha convingut amb l'Institut de Medicina Legal un procediment a seguir per a la valoració dels possibles perjudicis causats.

Aquest procediment s'inicia amb l'elaboració d'un informe de l'odontòleg o odontòloga de la Seguretat Social o societat mèdica corresponent, sobre l'estat bucodental de la persona perjudicada.

Aquest informe de l'odontòleg de la Seguretat Social o societat mèdica corresponent NO té caràcter pericial.

A la persona perjudicada se li ha indicat que acudeixi a la cita amb l'odontòleg amb la seva història clínica i proves radiològiques que li haguessin realitzat, si les tingués, així com amb aquesta mateixa comunicació per a aquest especialista.

Per a l'elaboració de l'informe, se sol·licita que se segueixin les pautes següents:

- Fer un examen odontoestomatològic de la persona perjudicada.
- En vista de la documentació aportada per la persona perjudicada, realitzar, si escau, una ortopantomografia.
- Emetre un informe en el qual consti el següent:
- L'estat de la salut bucodental, que implica l'exploració tant de les estructures dures com de les toves de la boca, així com de les articulacions temporomandibulars.
- Si hi ha algun tipus de tractament bucodental, cal informar mitjançant un SÍ o un NO si aquest tractament està complet o incomplet.
- Si hi ha algun tipus de tractament bucodental, complet o incomplet, cal informar mitjançant un SÍ o un NO si aquest tractament ha estat adequat d'acord amb les circumstàncies que el cas hagués requerit.

L'informe s'ha de lliurar, amb la documentació annexa i les proves efectuades, a la mateixa persona perjudicada.

ANNEX 7:
ADRECES DE LES ENTITATS FINANCERES QUE CONCEDIEN PRÉSTECOS
VINCULATS AMB IDENTAL A BARCELONA

Sabadell Consumer Finance SAU:

Servei d'Atenció al Client
Centre Banc Sabadell
sac@bancsabadell.com
Polígon Can Sant Joan
Sena, 12
08174 Sant Cugat del Vallès

Sabadell Consumer Finance, SAU
Pl. Catalunya, 1, 08201 Sabadell,
NIF A63574719

Banco Cooperativo Español, SA
Carrer de la Virgen de los Peligros, 4
28013 Madrid
NIF A79496055

Evo Finance
Carrer de José Echegaray, 6
idental@evofinance.com
28232 Las Rozas (Madrid)
NIF A86373701

Santander Consumer Finance

Av. de Cantabria, s/n, Edifici 4 Nor-
te-Dehesa
atenclie@gruposantander.com
28660 Boadilla del Monte, Madrid
NIF A28122570

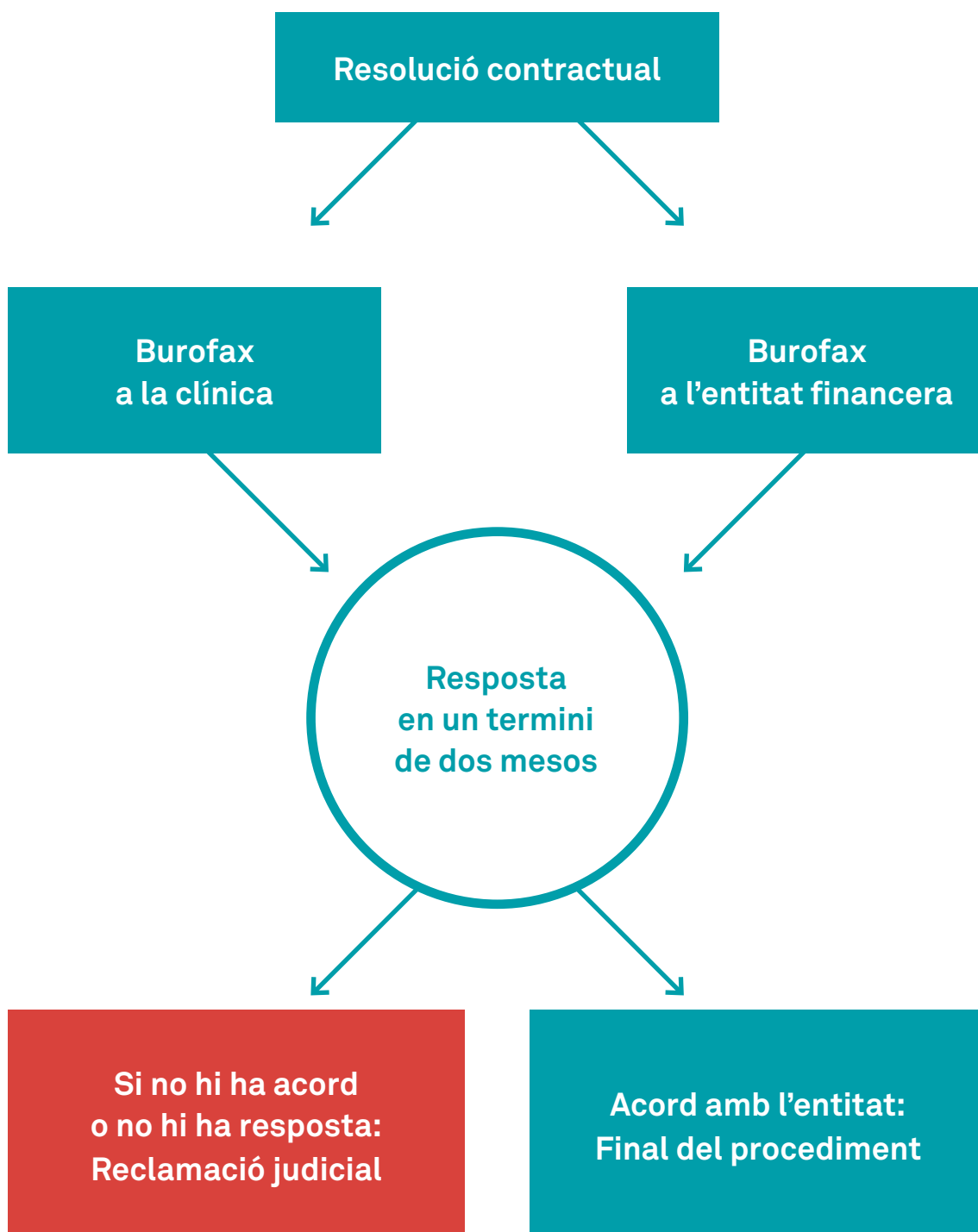
Banco Cetelem, SAU

Carrer de Retama, 3
serviciodereclamaciones@cetelem.es
28045 Madrid
NIF A78650348

BBVA Consumer Finance

Plaça de San Nicolás, 4
atencion.clientes@grupobbva.es
48005 Bilbao
NIF A48265169

Esquema de la resolució contractual dels contractes amb la clínica i amb l'entitat financera



Guia d'actuació per a persones afectades per iDental