



INFORME DE SITUACIÓN SOBRE EL CESE DE ACTIVIDAD DE LAS CLÍNICAS IDENTAL

1. PRESENTACIÓN:

El grupo societario iDental estaba formado por un total de veinticuatro clínicas distribuidas en el territorio nacional de la siguiente forma: en Andalucía: seis centros; en el Principado de Asturias: un centro; en Cantabria: un centro; en Aragón: un centro; en Cataluña: tres centros; en la Comunidad Valenciana: cinco centros; en la Comunidad de Madrid: dos centros; en la Región de Murcia: un centro; en Castilla y León: tres centros; en Castilla - La Mancha: un centro y en Canarias: un centro.

Las clínicas dentales estaban gestionadas a través de la sociedad Dental Global Management, S.L. y que tenía como objeto social: *“La gestión administrativa, fiscal y contable; la tramitación de documentos públicos y/o privados; la prestación de servicios y asistencia profesional, organización de empresas, asesoramiento financiero y gestión de patrimonios, promoción y administración de inmuebles, correduría de seguros, etc.”*

En octubre de 2017 el grupo iDental fue adquirido por el fondo de inversión Weston Hill, que lo compra por 25 millones de euros. Este fondo posee la cadena de clínicas odontológicas Institutos Odontológicos (IO)¹

En estos momentos todas ellas han cerrado su actividad. El cierre se conoció el jueves, día 14 de junio². Por otra parte, señalar que se ha declarado un concurso voluntario por parte de la matriz de las clínicas, DENTAL GLOBAL MANAGEMENT, S.L., anuncio que se ha publicado en el BOE el pasado 17 de octubre³.

Esta situación conlleva que un elevado número de pacientes y/o afectados se encuentren con sus tratamientos inconclusos y con créditos vinculado que tendrán que seguir pagando a las entidades financieras; sin menoscabo, de una situación dramática para un elevado número de pacientes que vienen reclamando ante las autoridades sanitarias y de consumo de la Administración General del Estado (AGE) y de las Comunidades Autónomas (CCAA) la presunta existencia de mala praxis por parte de los profesionales de iDental, en muchos casos corroborada por los propios colegios oficiales de Odontólogos y Estomatólogos.

2. ACTUACIONES DE LAS ADMINISTRACIONES DE CONSUMO:

No se dispone de un número exacto de damnificados, ya que han interpuesto reclamaciones en diferentes instancias: autoridades sanitarias y de consumo de las Comunidades autónomas, Oficinas Municipales de Información al Consumidor, Colegios de Odontólogos y Estomatólogos, organizaciones de consumidores y usuarios, etc.

¹ Consultar el siguiente sitio web: <https://www.ioa.es/>

² Nota del Consejo General de Dentistas: [file:///C:/Users/Ncastro/Documents/Downloads/14-6-2018 iDental cierra sus clinicas en Espana dejando miles de pacientes afectados.pdf](file:///C:/Users/Ncastro/Documents/Downloads/14-6-2018%20iDental%20cierra%20sus%20clinicas%20en%20Espana%20dejando%20miles%20de%20pacientes%20afectados.pdf)

³ <https://www.boe.es/boe/dias/2018/09/17/pdfs/BOE-B-2018-44350.pdf>



No obstante, sí se puede afirmar que, a fecha 27 de septiembre, existen 15123 reclamaciones contabilizadas en las sedes de las autoridades de consumo de las Comunidades autónomas, aquellas en las que había implantación de clínicas. Por otra parte, para la *Asociación Nacional de Afectados por iDental (ADAFI)*, tienen más de 8000 pacientes registrados en su base de datos.

CC.AA	Nº DE RECL.
ARAGON	570
ANDALUCÍA	5670
ASTURIAS	342
BALEARES	2
CANARIAS	392
CANTABRIA	326
CASTILLA LA MANCHA	1228
CASTILLA Y LEON	127
EXTREMADURA	2
CATALUÑA	1061
MADRID	3525
MURCIA	76
C. VALENCIANA	1775
PAIS VASCO	27
TOTAL	15123
NOTA: datos a 27 de septiembre de 2018	
La C. Valenciana contabiliza 158 denuncias, que no están agrupadas en las reclamaciones enumeradas.	
La Generalitat de Catalunya contabiliza 1196 atestados de los Mossos de Esquadra.	

Por otra parte, se han realizado 558 actuaciones inspectoras y/o requerimientos de información, con un total de 613 expedientes sancionadores iniciados, como ilustran las tablas siguientes:

CC.AA	Nº DE ACTAS INSPECTORAS
ARAGON	5
ANDALUCÍA	97
ASTURIAS	5
BALEARES	s/d
CANARIAS	118
CANTABRIA	255
CASTILLA LA MANCHA	4
CASTILLA Y LEÓN	6
EXTREMADURA	s/d
CATALUÑA	62



CC.AA	Nº DE ACTAS INSPECTORAS
MADRID	1
MURCIA	5
C. VALENCIANA	0
PAIS VASCO	s/d
TOTAL	558
NOTA: datos a 27 de septiembre de 2018	

CCAA	Nº DE EXPEDIENTES SANCIONADORES INICIADOS	SANCIÓN PROPUESTA
ARAGON	5	s/d
ANDALUCÍA	35	1.249.858 €
ASTURIAS	6	7.808 €
BALEARES	s/d	s/d
CANARIAS	42	s/d
CANTABRIA	5	77.290 €
CASTILLA LA MANCHA	4	s/d
CASTILLA Y LEON	s/d	S/D
CATALUÑA	2	s/d
EXTREMADURA	s/d	
MADRID	500	s/d
MURCIA	2	27.000 €
C. VALENCIANA	12	13000
PAIS VASCO	s/d	s/d
TOTAL	613	1.374.956 €
NOTA: datos a 27 de septiembre de 2018		

3. CAUSAS Y MOTIVOS POR LOS QUE SE PRESENTAN LAS RECLAMACIONES:

Del análisis descriptivo de las reclamaciones presentadas por los pacientes/consumidores cabe destacar entre las causas o motivos para presentarlas, las que siguen:

- Incumplimiento de las condiciones de la contratación.
- Incumplimiento del derecho de desistimiento de los créditos vinculados.
- Presunta mala praxis y/o disconformidad con los tratamientos recibidos
- Demora en la prestación del servicio de manera injustificada.
- La no devolución de las cantidades cobradas ante la falta de prestación del servicio.
Problemas con el crédito vinculado
- Incumplimientos de la publicidad en lo referente al precio del servicio
- Facturaciones incorrectas.
- Contratos vinculados realizados con datos falsos del adquirente del contrato vinculado, al objeto de que pueda acceder al mismo.
- Contratos vinculados asumidos por un titular que no es el beneficiario del servicio a prestar por el proveedor del servicio.



- Formalización de contratos vinculados o pagos de tratamientos y a los pocos días cierre de la clínica.

4. ACCIONES EMPRENDIDAS POR LA AECOSAN HASTA LA FECHA:

4.1. Coordinación con las autoridades de las CCAA:

- La situación de iDental se trató por primera vez en la reunión de la Comisión de Cooperación e Consumo (CCC) celebrada el 6 de junio de 2016. Este tema ha sido abordado con posterioridad por la Comisión en las reuniones del 26 de octubre de 2017, 22 de febrero de 2018, 31 de mayo de 2018 y 5 de junio de 2018, con el fin de coordinar las acciones a emprender por las autoridades de consumo de las Comunidades autónomas.
- En la reunión extraordinaria del 5 de se adoptaron los siguientes acuerdos:
 - Que la AECOSAN envíe toda la documentación remitida por las Comunidades autónomas de los pacientes de iDental a la Fiscalía General del Estado para que esta investigue si existe ilícito penal.
 - Recordar a las entidades financieras y no financieras que procedan a dar cumplimiento de lo dispuesto en la Ley de Contratos de Créditos al Consumo y dejen de seguir cobrando los créditos vinculados a los pacientes a los que iDental ha interrumpido los tratamientos y que,
 - Las autoridades de consumo de las comunidades autónomas continuarán con su compromiso de informar y asesorar a los pacientes afectados por el cese de actividad de iDental.
- El día 24 de julio se han reunido todas las autoridades de salud pública de las Comunidades Autónomas con los responsables del área sanitaria del Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar Social.

4.2. Acciones judiciales:

- Con fecha 9 de mayo se mantuvo reunión con el Fiscal General del Estado al objeto de estudiar qué medidas se pueden emprender para investigar un ilícito penal⁴.

4.3 Acciones con los afectados:

- Se han mantenido tres reuniones con la Asociación Actora Consumo, la Plataforma de afectados y con ADAFI para conocer de primera mano la situación. Los encuentros se han llevado a cabo en las siguientes fechas: 18 de abril, 13 de junio⁵ y 16 de julio.

⁴ Ver nota de prensa:

http://www.aecosan.msssi.gob.es/AECOSAN/web/noticias_y_actualizaciones/noticias/2018/reunion_fiscalia.htm

⁵ Actora Consumo agrupa a un total de 200 afectados de Zaragoza, organización de consumidores que ha presentado una demanda ante los juzgados de Zaragoza.



- El 18 de julio el Secretario General de Sanidad y Consumo junto con la Directora Ejecutiva de la AECOSAN y la Directora General de Salud Pública, Calidad e Innovación, ante la concentración convocada por los afectados, se han reunido con los responsables de las diferentes plataformas para evaluar la situación. Entre las peticiones formuladas por los afectados, cabe enumerar:
 - La petición de un censo de afectados.
 - Activar el artículo 91 de la Ley General de Sanidad.
 - Paralizar el cobro de los créditos vinculados para los afectados con tratamientos interrumpidos.
 - Solicitaron justicia gratuita para el colectivo de afectados.
 - La necesidad de centralizar la canalización de las quejas que se están presentando.
 - Empezar acciones para que los responsables de iDental sean investigados por la Audiencia Nacional.
 - La necesidad de activar acciones para custodiar las historias clínicas o los expedientes de los pacientes que han acudido a esta red de clínicas.
 - Solicitan que los Colegios de Odontólogos realicen peritajes a los pacientes o, en su caso, informes que evalúen su situación.

4.3. Acciones emprendidas frente a los responsables de iDental:

- Se han realizado dos requerimientos a los responsables de iDental, con fecha 18 de abril y 18 de mayo, con el fin de solicitarles un plan de contingencia para atender a los afectados desasistidos y señalarles que, ante la falta de la prestación de servicios, tenían que cancelar los créditos vinculados.

4.4. Acciones de información:

- Con fecha 25 de mayo, se ha publicado información en el sitio web de esta Agencia dirigida a los afectados, al objeto de indicarles las medidas que pueden emprender⁶ y posteriormente se ha actualizado la información⁷.
- Con fecha 15 de junio, se ha puesto en conocimiento de la ONGs que eran publicitadas por iDental, las presuntas vulneraciones de los derechos de los consumidores y por mala praxis odontológica del grupo, así con el cese de actividad de las clínicas.
- Se ha informado a la AECOSAN que Agencia Estatal de Administración Tributaria estaba realizando requerimiento a los afectados de iDental, ya que tiene deudas con la AET. Ante esta situación se ha procedido a informar a la Comisión de Cooperación en Consumo y a los grupo de trabajo de la mencionada Comisión que *“La manera de proceder es que al recibir la carta los afectados de iDental, que se acompaña de un modelo de contestación, procedan a informar a la Agencia Tributaria que no van a*

⁶ http://www.aecosan.mssi.gob.es/AECOSAN/web/noticias_y_actualizaciones/noticias/2018/idental.htm

⁷ http://www.aecosan.mssi.gob.es/AECOSAN/web/noticias_y_actualizaciones/noticias/2018/informacion_idental.htm



efectuar ingreso o pago alguno, en reconocimiento de deuda, a la empresa iDental debido a que no se ha ejecutado el contrato suscrito en los términos estipulados en el mismo y por tanto se ha incumplido dicho contrato, reservándose esta parte afectada por dicho incumplimiento las acciones que conforme a Derecho corresponden. El escrito deben llevarlo al registro de la Agencia Tributaria de la localidad desde el que se ha enviado el requerimiento. Es importante contestar al requerimiento.”

4.5. Acciones preventivas:

- Con la autoridad sanitaria se está llevando a cabo una modificación del RD 1907/1996, de 2 de agosto, sobre publicidad y promoción comercial de productos, actividades o servicios con pretendida finalidad sanitaria⁸, con el objeto de establecer límites y prohibiciones a la publicidad de productos que se presenten con finalidades sanitarias y publicidad de centros sanitarios, con la objeto de establecer límites y prohibiciones a la publicidad de productos que se presenten con finalidades sanitarias y publicidad de centros sanitarios. Por otra parte, se establece mecanismos que prohíban la promoción y la publicidad que pudiera introducir confusión a los potenciales pacientes.

Con fecha 5 de junio se ha iniciado la consulta pública por parte del Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar Social, habiéndose finalizado dicha consulta el pasado día 25 de junio, prevista en el artículo 133 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas. En estos instantes se están valorando por la Secretaría General Técnica de Sanidad y Consumo las alegaciones formalizadas por los interesados, para proceder a la elaboración del proyecto de real decreto de modificación del Real Decreto 1907/1996, de 2 de agosto.

4.6. Acciones de atención sanitaria a los afectados:

- Dada la problemática de salud que están sufriendo numerosos afectados, desde la Secretaría General de Sanidad y Consumo se ha concertado, con fecha 21 de junio, una reunión con el Consejo General de Odontólogos de España⁹, con el fin de poder abordar la situación de los afectados que se han quedado sin finalizar los tratamientos y coordinar esta acción con el conjunto de los Colegios de Odontólogos y Estomatólogos del Estado (buscando también el apoyo de las Escuelas Universitarias de Odontología) y de solicitar su colaboración con efectos periciales ante presuntas malas praxis.

Se efectuó un análisis de situación y de las medidas adoptadas desde la AECOSAN y por las autoridades de consumo de las CCAA. Se incidió en el problema sanitario de

⁸ Web del MSCBS <https://www.msssi.gob.es/normativa/audiencia/docs/Rddispensacionenfermeros.pdf>

⁹ El Consejo General de Odontólogos, en diferentes diarios de tirada nacional, El País y el Mundo, emitió el día 24 de junio un anuncio a toda página, similar a la nota de prensa que elaboró. Enlace que se adjunta:

[file:///C:/Users/Ncastro/Documents/Downloads/25-6-2018 Comunicado Consejo General de Dentistas.pdf](file:///C:/Users/Ncastro/Documents/Downloads/25-6-2018%20Comunicado%20Consejo%20General%20de%20Dentistas.pdf)



los pacientes, que en estos instantes se encuentran con tratamientos interrumpidos, solicitándose:

- Estudiar la posibilidad de la puesta en marcha de un plan de contingencia para las personas en estado más crítico, a través de los colegios de odontólogos, y
 - La realización de peritajes o informes para remitir a la Fiscalía.
- El día 23 de julio se ha celebrado una nueva reunión con el Presidente del Consejo General de Odontólogos y Estomatólogos de España. Se acordó que los odontólogos y estomatólogos del Sistema Nacional de Salud (SNS) y profesionales voluntarios de los colegios oficiales de odontólogos realizan informes de valoración de estado de los pacientes, no peritajes por el coste que ello tienen.

4.7. Acciones para recuperar las historias clínicas de los pacientes:

- Escrito a la Agencia Española de Protección de Datos (AEPD) el 25 de junio sobre las medidas a adoptar respecto a las historias clínicas de los pacientes. La AEPD solo podría adoptar medidas si la petición la realiza un particular, al estar cerradas las clínicas, la AEPD no puede intervenir. La única vía es la adopción de medidas por las fiscalías para que intervengan la policía judicial.
- El pasado 3 de agosto se han requisado las historias clínicas en la clínica de Valencia, en las clínicas existentes en Madrid, Barcelona, Málaga, Tarragona, Girona, Castellón, Zaragoza, Gijón, Valencia (en sus dos clínicas), Cádiz, Alicante (2), Almería, Murcia y Córdoba.

La operación fue ejecutada en coordinación con la Comisaría General de Policía Judicial.

4.8. Acciones sobre los créditos vinculados:

- Desde el cese de actividad de las clínicas iDental, se informó a los afectados, de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 29 de la Ley 16/2011, de 24 de junio, de contratos de crédito al consumo, que reclamaran a los efectos de que no se procediese al pago de los créditos vinculados.
- La Dirección Ejecutiva se ha dirigido a todas las entidades crediticias y no crediticias, con las que los afectados con tratamientos interrumpidos o no iniciados, debieran dar estricto cumplimiento a lo dispuesto en la Ley 16/2011, de 24 de junio. Comunicación que se remitió el 25 de junio. Las entidades comunicadas han sido las que siguen:
 - Sabadell Consumer Finance, SAU.
 - Banco Cooperativo Español, SA.
 - EVO Finance.
 - Santander Consumer Finance.



- Banco Cetelem, SAU.
 - Banco Pichincha.
 - UNO-E- Bank, SA.
 - BBVA Consumer Finance.
 - Caixabanc Consumer Finance.
 - FINANMADRID, SAU.
 - Pepper, EFC. No es una entidad financiera. Tiene por objeto facilitar información sobre sus productos y servicios a sus usuarios, así como la efectiva prestación de dichos servicios
 - Montjuic, EFC, SA.
- El pasado 18 de julio se ha remitido un escrito al Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones al objeto de se investiguen prácticas de la entidades financieras que pudieran no ser acordes a las normas de transparencia bancarias o conductas que pudieran vulnerar los derechos de los usuarios bancarios. En concreto:
 - Contratos vinculados realizados con datos falsos del adquirente del contrato vinculado, al objeto de que pueda acceder al mismo.
 - Contratos vinculados asumidos por un titular que no es el beneficiario del servicio a prestar por el proveedor del servicio.
 - Ante la situación creada por el cierre de las clínicas, las entidades financieras están ofreciendo la continuidad del servicio con otro prestador del servicio, pero cambiando el contrato vinculado por un crédito al consumo. También, se vienen observando la circunstancia, de que al existir un nuevo prestador del servicio se cambian las condiciones del crédito vinculado, modificándolas cuotas, los plazos, etc., sin que concurra lo preceptuado lo dispuesto en el artículo 22. 1, modificación del coste total del crédito.

5. SITUACIÓN JUDICIAL:

- Con fecha 26 de julio el juez de la Audiencia Nacional José de la Mata¹⁰ ha dictado un auto en el que asume la investigación de la presunta defraudación masiva de las clínicas iDental, conocidas como “clínicas dentales low cost”, con decenas de miles de víctimas repartidas por todo el territorio nacional. El juez tipifica los hechos como administración fraudulenta, estafa, apropiación indebida, falsedad documental, lesiones y contra la salud pública.

El magistrado asume la investigación por el volumen extraordinario de la causa, el despliegue de la operativa presuntamente fraudulenta a lo largo y ancho del territorio nacional, la existencia de miles o decenas de miles de perjudicados y de una aparente compleja estructura societaria.

¹⁰ Nota de prensa del Poder Judicial del 26 julio: <http://www.poderjudicial.es/cgpi/es/Poder-Judicial/Noticias-Judiciales/La-Audiencia-Nacional-asume-la-competencia-para-investigar-las-denuncias-contras-las-clinicas-iDental-de-juzgados-procedentes-de-toda-Espana>



- El 6 de septiembre de 2018 el Ministerio de Justicia ha habilitado una unidad administrativa en la Audiencia Nacional para dar soporte a la tramitación del sumario del conocido como '*caso iDental*', que instruye el juez central de Instrucción 5 de ese órgano judicial, José de la Mata.

Esa unidad administrativa centra su labor de manera exclusiva en la gestión del citado procedimiento, un macroproceso que cuenta ya con doscientas piezas abiertas, correspondientes a diligencias incoadas en juzgados de distintas provincias. La Audiencia Nacional calcula que, una vez unificadas todas las investigaciones judiciales abiertas en distintos puntos de España, la causa superará las mil piezas separadas y que el número de personas perjudicadas sea de varias decenas de miles.

Además de esa oficina judicial habilitada para tramitar en exclusiva ese macrosumario, el Ministerio de Justicia ha creado una aplicación informática específica para una más eficaz tramitación del procedimiento judicial, que requiere de un complejo y delicado proceso de recopilación y envío de elevados volúmenes de documentación procedente de los distintos juzgados que ya han actuado en el caso, así como distintas consejerías de catorce gobiernos autonómicos.

Responsables de la Dirección General de Relaciones con la Administración de Justicia han participado, junto a representantes de la Fiscalía General del Estado y de las catorce comunidades autónomas afectadas, en la reunión de coordinación convocada este jueves por el magistrado De la Mata en la sede de la Audiencia Nacional.

6. OTROS ELEMENTOS A TENER EN CONSIDERACIÓN:

- Indefensión de los afectados ante los colegios de Odontólogos y Estomatólogos al no encontrarse la mercantil inscrita en el registro de los colegios, su actividad no se encuentra sometida al ámbito deontológico de los mismos, limitado al de los colegiados. Las reclamaciones que se presentan son contra iDental y no directamente contra los profesionales.

La relación contractual se produce entre la mercantil y los pacientes, y no entre los pacientes y los odontólogos.

- Elaboración de presupuestos, en algunas ocasiones van precedidos de una valoración denominada *ayuda social*, que en algunos casos conlleva una reducción de la valoración inicial de un 80%.
- Ofrecían un Plan de Acción Social de iDental en colaboración con asociaciones, fundaciones y ONG's para el impulso de iniciativas sociales en el ámbito de la salud bucodental, la formación y la inclusión laboral.