



## RESPUESTA DEL GOBIERNO

### (184) PREGUNTA ESCRITA CONGRESO

184/18736

25/10/2017

52527

**AUTOR/A:** HURTADO ZURERA, Antonio (GS)

#### **RESPUESTA:**

En relación con la información interesada, se señala que se dispone de la información que facilitan los órganos competentes en el ámbito de la protección de los consumidores y usuarios, así como en el control y vigilancia del mercado, materia que corresponde a las Comunidades Autónomas. Sin embargo, mediante los órganos de cooperación institucional, se dispone de información sobre las reclamaciones presentadas por los clientes de las clínicas Idental.

La información que se facilita está referenciada al 7 de noviembre de 2017 y es de 1427 denuncias en 6 Comunidades Autónomas.

Partiendo de esta información, los motivos de las reclamaciones de los afectados se agrupan mayoritariamente en los siguientes aspectos:

- Incumplimiento de la condiciones de la contratación.
- 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.
- Incumplimientos del derecho de desistimiento.
- Facturaciones incorrectas.

Las autoridades de consumo ante estos hechos han venido adoptando diversas líneas de actuación, en el marco de sus competencias, para garantizar los derechos de los afectados:

- Atendiendo las reclamaciones que se han presentado por los afectados y, en aquellos casos que está siendo factible, intentando mediar en la controversia en la búsqueda de una solución.
- Poniendo a disposición de los ciudadanos la información necesaria y su difusión en las webs corporativas.
- Llevando a cabo actuaciones inspectoras y sancionadoras.
- Poniendo en conocimiento de la Fiscalía los hechos por si fueran constitutivos de delito.



La Agencia Española de Consumo, Seguridad Alimentaria y Nutrición (AECOSAN) está propiciando que este tipo de clínicas se adhieran al Sistema Arbitral de Consumo en la búsqueda de resolución de los litigios de forma rápida, eficaz y económica.

Madrid, 17 de enero de 2018