



NOTA INFORMATIVA SOBRE LOS DERECHOS QUE ASISTEN A LOS USUARIOS DE LOS CENTROS DE DEPILACION LASER IDEAL (CENTROS IDEAL)

Esta Dirección General de Consumo ha tenido conocimiento del cierre, en diciembre de 2023, de los Centros Ideal. Según el comunicado de la empresa que figura en su web (<https://www.centrosideal.com/>), se procede a “*cerrar definitivamente todos los centros propios de la marca*”, habiéndose constatado que también se encuentran cerrados gran parte de los centros franquiciados que operan bajo el mismo nombre.

Ante la situación creada, esta Dirección General recuerda a los usuarios afectados que no estén recibiendo el servicio conforme al contrato suscrito los derechos que le asisten:

a) Derecho a reclamar la continuación de la prestación del servicio o a resolver el contrato suscrito con Centros Ideal en caso de que existan tratamientos no realizados o ni siquiera iniciados

El artículo 1.091 del Código Civil impone a los Centros Ideal la obligatoriedad de ejecución de los contratos de acuerdo con el tenor de los mismos, mientras que su artículo 1.124 habilita a los usuarios a resolver el contrato con Centros Ideal en el caso de que la compañía hubiese incumplido alguna de las obligaciones esenciales fijadas en el mismo. Por consiguiente, los usuarios de los tratamientos o servicios contratados e interrumpidos con los Centros Ideal podrán exigir la continuidad en su prestación o, en su defecto, la resolución del contrato y el reembolso del importe de los pagados y no recibidos.

En estos supuestos, en el momento en que haya cesado o no se haya iniciado la prestación del servicio, de acuerdo con lo acordado o en los plazos previstos, el usuario podrá formular una reclamación ante el propio Centro o ante la empresa DIBEA ESTETIC S.L., propietaria del grupo, a través de cualquier medio que permita acreditar su interposición y el contenido de la reclamación (o, al menos, el intento fallido de su interposición): burofax, carta certificada al domicilio del Centro, etc.

Si el centro donde los afectados recibían el tratamiento se encontrara cerrado y resultara imposible la presentación de la reclamación, pueden enviarla a:

DIBEA ESTETIC, S.L. C/ Julián Camarillo, 4. Edificio 37 C-4ª Planta
28037 Madrid

Tanto para presentar una reclamación extrajudicial como para interponer una demanda judicial, el usuario deberá recopilar toda la documentación que acredite la relación contractual con Centros Ideal: contrato de prestación de servicios, folletos o documentos publicitarios, presupuestos facilitados por la compañía, facturas emitidas por la compañía, acreditación de los pagos efectuados, servicios ya prestados...

En el caso de que se solicite la resolución contractual por parte del usuario, motivada por la imposibilidad de Centros Ideal de continuar con la prestación del servicio debido a su cierre, es preciso que se indique de forma precisa como motivo de resolución el incumplimiento contractual por parte del centro.



b) Derecho a solicitar la historia clínica o cualquier otra información personal sobre la prestación del servicio

De cara a acreditar la situación del servicio o tratamiento contratado que haya dejado de prestarse, los usuarios tienen derecho a acceder a toda la documentación personal que los centros tengan de ellos.

En caso de que el centro donde se estuviesen prestando los servicios hubiese cerrado, el usuario puede dirigir la solicitud de acceso a su información personal sobre la prestación del servicio o tratamiento a la sede social de la compañía:

DIBEA ESTETIC, S.L. C/ Julián Camarillo, 4. Edificio 37 C-4ª Planta
28037 Madrid

Para solicitar el acceso a estos datos personales, se puede utilizar el formulario facilitado al efecto por la Agencia Española de Protección de Datos (AEPD): <https://www.aepd.es/sites/default/files/2019-09/formulario-derecho-de-acceso.pdf>

En caso de que la compañía no facilite esta información, el usuario puede presentar una reclamación ante la propia AEPD de cara a hacer valer estos derechos de acceso, a través del siguiente enlace: <https://sedeagpd.gob.es/sede-electronica-web/vistas/infoSede/tramitesCiudadanoReclamaciones.jsf>

c) Derecho a solicitar la devolución de los importes abonados por los servicios no prestados

En el caso de que no continúe o no se haya iniciado la prestación del servicio, el usuario tiene derecho a la devolución de las cantidades abonadas correspondientes a los servicios no prestados o a la parte del tratamiento no realizado. En función del modo de financiación de los servicios contratados y no prestados, los usuarios afectados disponen de diversas opciones:

- Usuarios que haya pagado por adelantado el tratamiento

Estos usuarios tienen derecho a solicitar a la empresa la devolución de los importes abonados por los servicios no prestados por el Centro. En caso de que la empresa no atienda esta petición, se podrá acudir a la vía judicial.

- Usuarios que hayan suscrito un contrato de crédito vinculado¹ con una entidad financiera para la financiación del servicio

En estos casos, el usuario puede ejercer los mismos derechos que ostenta contra los Centros Ideal (devolución del importe abonado por servicios no prestados, solicitud del cumplimiento del contrato o paralización de la reclamación de cuotas) ante la entidad financiera con la que hubiese suscrito el contrato de crédito vinculado, siempre que se den los siguientes supuestos:²

- i. Se haya dejado de prestar de forma efectiva el servicio; y
- ii. Se haya reclamado previamente, bien de forma judicial o extrajudicial al Centro Ideal o a Dibea Estetic S.L.

En este supuesto, el usuario deberá dirigirse al Servicio de Atención al Cliente de la entidad financiera con la que haya suscrito el

¹ Créditos contratados exclusivamente para financiar un contrato relativo al suministro de bienes específicos o a la prestación de servicios específicos y ambos contratos constituyen una unidad comercial desde un punto de vista objetivo, tal como indica el artículo 29.1 de la Ley

² Tal como recoge el artículo 29.3 de Ley 16/2011, de 24 de junio, de contratos de crédito al consumo.



préstamo vinculado, comunicándole la falta de prestación del servicio por parte de Centros Ideal y solicitando el cumplimiento del contrato y, de no ser así, la paralización del abono de nuevas cuotas, así como la devolución de los importes ya abonado por los servicios no prestados.

Puede consultar los datos de todos los servicios de atención de las entidades financieras en la página web del Banco de España:

https://www.bde.es/bde/es/secciones/servicios/Particulares_y_e/Servicio_de_Ate/Servicios_de_At_6d9079a9970c631.html

Si la entidad financiera no atendiese a su reclamación, puede presentar una reclamación contra dicha entidad ante el Servicio de Reclamaciones del Banco de España siguiendo el procedimiento previsto, en el caso de que la misma se encuentre bajo supervisión de dicho organismo:

https://sedeelectronica.bde.es/sede/es/menu/ciudadanos/Reclamaciones_2e85b7714582d21.html

- Usuarios que hayan financiado el tratamiento a través de un **préstamo personal al consumo**³

Aquellos usuarios de Centros Ideal que hubiesen suscrito un préstamo personal para financiar el tratamiento, pero dicho préstamo no estuviese vinculado directamente a la prestación del servicio, podrán poner este hecho en conocimiento de la entidad financiera para tratar de modificar el contrato y evaluar el pago de las cuotas pendientes.

En el caso de que los Centros Ideal presentaran solicitud de declaración de concurso de acreedores, y la misma fuera aceptada se publicará en Boletín Oficial del Estado (BOE) el anuncio de declaración de la empresa en concurso de acreedores, procediéndose a la designación de la administración concursal y haciéndose un llamamiento a las personas o entidades acreedoras para que estas procedan a comunicar sus créditos en el plazo de un mes, a contar desde el día siguiente de dicha publicación.

Ante cualquier duda o necesidad de consulta, los usuarios afectados pueden dirigirse a los Servicios de Consumo de la comunidad autónoma de su domicilio, a las Oficinas Municipales del Consumidor o a las asociaciones de consumidores y usuarios.

1 de febrero de 2024

³ Regulados por la Ley 16/2011, de 24 de junio, de contratos de crédito al consumo.