



## **NOTA INFORMATIVA SOBRE LOS DERECHOS QUE ASISTEN A LOS USUARIOS DE LOS CENTROS DE DEPILACION LASER IDEAL (CENTROS IDEAL) (2ª versión)**

El pasado mes de diciembre de 2023, la cadena de establecimientos de depilación láser y estética Centros Ideal anunció el cierre de sus centros propios. La empresa informó que se encontraba en un «proceso de negociación para redirigir a los clientes con tratamientos pendientes».

Posteriormente, la empresa emitió un comunicado en el que informaba que había solicitado la colaboración de una consultora independiente, San Consulting, para asegurar la continuidad de los tratamientos de los afectados. A tal efecto habilitó un formulario de contacto para que los afectados pudieran ponerse en contacto. Se puede consultar el comunicado y el formulario en la página web siguiente:

<https://consultoriaclinicas.com/clientes-ideal/>

Los datos de la cadena que gestiona los centros son:

Centros de Depilación Láser Ideal, SL

B87145595

C/ Julián Camarillo, 4, edificio 37C, 4ª planta

28037 Madrid

atencionalcliente@centrosideal.com

En el momento actual se han declarado en concurso de acreedores las siguientes empresas de la cadena Centros Ideal:

- Centros de Depilación Láser Ideal, SL, mediante auto de 23 de mayo de 2024, dictado por el Juzgado de lo Mercantil núm. 11 de Madrid (publicado en fecha 31/05/2024).

[https://boe.es/boe\\_j/dias/2024/05/31/edi.php?id=BOE-J-2024-315100](https://boe.es/boe_j/dias/2024/05/31/edi.php?id=BOE-J-2024-315100)

- Dibeia Estetic, SL, mediante auto de 22 de mayo de 2024, dictado por el Juzgado de lo Mercantil núm. 17 de Madrid (publicado en fecha 01/06/2024).



[https://www.boe.es/diario\\_boe/txt.php?id=BOE-J-2024-318467](https://www.boe.es/diario_boe/txt.php?id=BOE-J-2024-318467)

Ante la publicación del concurso de acreedores, desde los organismos públicos de consumo ya no se puede mediar con las empresas denunciadas. En el supuesto de designarse un administrador concursal, las personas afectadas por el cierre de estas empresas deberán dirigir su reclamación a la Administración Concursal.

Para consultar la información del procedimiento concursal o si las otras empresas han entrado en concurso, se puede consultar la siguiente web:

<https://www.publicidadconcursal.es/>

No obstante lo anterior, y hasta que no se resuelvan estos procedimientos, 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

Es conveniente que se expliquen los hechos sucedidos y se detalle con precisión lo que se reclama (devolución de los importes abonados, resolución del contrato firmado, finalización de los tratamientos en curso, realización de los tratamientos contratados no iniciados, etc.). Igualmente, es preciso adjuntar a la reclamación la documentación que justifique la pretensión.

### **b) Vía judicial.**

Las personas afectadas pueden dirigirse a los tribunales de justicia, si bien es recomendable primero reclamar a la empresa en los términos arriba indicados.

De nuevo en este caso 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...

Para acudir a la vía judicial es necesaria la asistencia de abogado y procurador, los cuales se encargaran de dirigir el proceso, salvo que la cuantía de la reclamación no supere los 2.000 euros, y en los supuestos previstos en la normativa vigente aplicable, donde el ciudadano podrá presentar una demanda judicial sin necesidad de ser asistido por abogado y procurador. A tal efecto, se recomienda que la persona se dirija a la Administración de justicia para recabar la información y asesoramiento necesarios para iniciar el procedimiento judicial que corresponda.

Se puede encontrar más información sobre las oficinas de atención y decanatos y sobre el juicio verbal en la siguiente página web:

<https://www.poderjudicial.es/cgpj/es/Poder-Judicial/Consejo-General-del-Poder-Judicial/>

Asimismo, las personas consumidoras pueden dirigirse al colegio oficial de abogados de la comunidad autónoma de residencia para solicitar y, si procede, recibir asistencia jurídica gratuita, en caso de que reúnan los requisitos para ser beneficiarias.

### **c) 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>

#### **d) Financiación y pago de los servicios.**

Si el tratamiento contratado con Centros Ideal se ha financiado con un crédito al consumo ofrecido por el mismo centro y vinculado a la prestación del servicio, los afectados pueden dirigirse a la entidad financiera para informarle del cierre de la actividad y solicitar la paralización de la emisión de recibos y la devolución de la parte de la financiación pagada que corresponda a la parte del servicio aún no prestado, conforme a lo previsto en la Ley 16/2011, de 24 de junio, de Contratos de Crédito al Consumo.

Las reclamaciones deberán ir dirigidas directamente al Servicio de Atención al Cliente, cuyos datos de contacto suelen estar publicados en la página web. Se debe adjuntar a las reclamaciones copia de la documentación acreditativa de la relación contractual con ambas entidades.

El Banco de España dispone de un buscador que permite consultar los datos de todos los servicios de atención al cliente, disponible en el siguiente enlace:

[https://www.bde.es/bde/es/secciones/servicios/Particulares\\_y\\_e/Servicio\\_de\\_Ate/Servicios\\_de\\_At\\_6d9079a9970c631.html](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](https://sedeelectronica.bde.es/sede/es/menu/ciudadanos/Reclamaciones_2e85b7714582d21.html)

En el caso de que la entidad financiera no atienda las pretensiones de los afectados, tras haber reclamado previamente a la empresa prestadora de los servicios, se podrá interponer demanda judicial contra la financiera ante los tribunales de justicia.

Si el tratamiento se ha pagado con tarjeta de crédito, se recomienda contactar con la entidad financiera para informarse de la posibilidad de anular los cargos.

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.

Se facilita el enlace con el directorio de los organismos de consumo competentes para su información: <https://www.consumo.gob.es/es/consumo/como-reclamar-conflicto-consumo>

11 de junio de 2024