Departamento de Asuntos del Consumidor (DACO)

Orientación Sobre Como Presentar una Queja o Denuncia ante DACO

DACO-003
Vigencia: 23-abr-19

Descripción del Servicio

Crear Referido

Ofrecer información sobre el proceso de presentar una queja, denuncia o confidencia cuando ocurre una práctica no deseable o fraudulenta de parte de algún comerciante para que se investigue. El DACO evaluará la información, realizando así las investigaciones pertinentes y obteniendo resultados relacionados a las situaciones presentadas.

Audiencia

Ciudadanía en general.

Consideraciones

- Esta información fue revisada y aprobada por la agencia. Es responsabilidad del ciudadano orientarse sobre toda documentación adicional y de ser necesario, solicitar asesoría de un especialista. Tu Línea de Servicios de Gobierno 3-1-1 no está autorizada a ofrecer ningún tipo de asesoría, completar solicitudes y/o formularios a nombre del ciudadano.
- El Departamento de Asuntos del Consumidor (DACO) no ofrecerá llamadas de seguimiento sobre la investigación de las denuncias, quejas o confidencias creadas a través del Sistema de Manejo de Casos del Servicio 3-1-1. Para orientación adicional deberá comunicarse o visitar el DACO.
- El ciudadano podrá hacer un referido a través del 3-1-1 para presentar una queja o hacer una denuncia ante el DACO.
- No hay un límite de tiempo determinado para presentar una queja o hacer una denuncia.
- Aunque el ciudadano se identifique al inicio de la llamada es muy importante que conozca que se considerará como **un Informante Anónimo**. Si el ciudadano desea ofrecer su nombre completo y número de teléfono autorizando que el DACO se pueda comunicar con él o ella, el operador del 3-1-1 podrá añadir esta información al referido, pero **no es obligatorio**.
- Es importante establecer la diferencia entre una **Querella** y una **Queja** o **Denuncia**. El ciudadano podrá radicar una **Querella** ante el DACO **cuando éste espera recibir una compensación económica o de otro tipo** como resultado del proceso. Si al ciudadano solamente le interesa **informar, quejarse o denunciar** una acción incorrecta o fraudulenta se radicará una **Queja o Denuncia** para la cual se realizará un referido por medio del Sistema de Manejo de Casos del 3-1-1 (RESPOND).

Lugar y Horario de Servicio

Directorio del Departamento de Asuntos del Consumidor

Costo del Servicio y Métodos de Pago

Solicitar el servicio no conlleva costo.

Este documento es sólo de carácter informativo. La comunicación provista puede estar sujeta a cambios y no sustituye ninguna legislación, jurisprudencia, orden ejecutiva, reglamentos y/o normas aplicables a la agencia de gobierno.

Requisitos para Obtener Servicio

El ciudadano deberá proveer la siguiente información:

- Nombre Completo (se puede realizar el referido de manera anónima)
- Teléfono
- Nombre del comercio donde ocurrió el incidente
- Fecha del incidente o situación
- Hora del incidente
- Detalles del incidente que desea reportar

Preguntas Frecuentes

- **¿Cuál es la diferencia entre una queja o denuncia y una querella?** La diferencia consiste en que con la radicación de la querella el consumidor espera recibir una compensación económica o de otra índole como resultado de la misma. Mientras, que con la queja o denuncia el ciudadano solamente le interesa informar, quejarse o denunciar una acción incorrecta o fraudulenta. A diferencia de la querella, una queja o denuncia se puede realizar de manera anónima.

Enlaces Relacionados

Página(s) de Internet:

www.daco.pr.gov

Redes Sociales

Facebook: DACO A TU FAVOR

Instagram: dacoatufavor

Twitter: @dacoatufavor

YouTube: DACO A TU FAVOR

Este documento es sólo de carácter informativo. La comunicación provista puede estar sujeta a cambios y no sustituye ninguna legislación, jurisprudencia, orden ejecutiva, reglamentos y/o normas aplicables a la agencia de gobierno.