Departamento de Asuntos del Consumidor (DACO)

DACO-009
Vigencia: 2-dec-13

Orientación Sobre el Proceso de Radicar una Querella Relacionada a Incumplimiento de Contrato

Descripción del Servicio

Ofrecer información sobre el proceso para radicar una querella cuando ocurre una práctica no deseable relacionada a Incumplimientos de Contratos. Sirve de herramienta a los consumidores que han establecido un contrato al cual una de las partes falla y no se honran los términos del acuerdo.

Audiencia y Propósito

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.
- En las oficinas del Departamento de Asuntos del Consumidor se atiende por orden de llegada. Si le interesa solicitar orientación y/o radicar una querella, el DACO sugiere que llegue antes de las tres (3) de la tarde.
- No hay un límite de tiempo determinado para radicar una querella excepto en las querellas relacionadas a condominios.
- Si el querellante es un menor de edad, éste debe estar acompañado de sus padres o un tutor legal.
- La querella relacionada a Incumplimiento de Contrato abarca varias áreas, por ejemplo:
    - Contratos de servicios
    - Contratos de construcción
    - Contratos de compraventa o alquiler de vehículos

  El personal del DACO orientará al consumidor si su situación corresponde a una querella de Incumplimiento de Contrato u otro tipo de querella.
- El operador del 3-1-1 deberá saber que **el ciudadano podrá radicar una querella ante el DACO cuando éste espera recibir una compensación económica o de otro tipo como resultado**. Si el ciudadano solamente le interesa **informar, quejarse o denunciar** una acción incorrecta o fraudulenta se realizará un referido por medio del Sistema de Manejo de Casos del 3-1-1 (RESPOND) (ver plantilla Orientación Sobre Como Presentar una Queja o Denuncia ante DACO.)
- El servicio para radicar una querella en línea está en proceso de restructuración y esperamos que este disponible próximamente.

Lugar y Horario de Servicio

Directorio del Departamento de Asuntos del Consumidor

Lugar: Departamento de Asuntos del Consumidor
Centro Gubernamental Minillas

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.

Torre Norte, Piso 8
Ave. José de Diego Parada 22 Santurce
San Juan, PR 00940-1059

Horario: Lunes a Viernes
8:00am - 12:00pm
1:00pm – 4:00pm

Teléfono: (787) 722-7555

Fax: No disponible

Costo del Servicio y Métodos de Pago

Solicitar el servicio no conlleva costo.

Requisitos para Obtener Servicio

En el momento de visitar la oficina regional del DACO:

- El consumidor deberá presentarse en la oficina regional del Departamento de Asuntos del Consumidor (DACO) más cercana a su municipio.
- Al momento de radicar la querella, el consumidor deberá presentar todos los documentos que apoyen su querella. Estos documentos deberán ser presentados en original y fotocopia. Los documentos que se conservarán en el expediente de la querella serán las fotocopias.
- El consumidor recibirá una orientación de parte de un especialista de DACO, el cual determinará si procede la querella.
- Se le asignará un número de Notificación de Querella y es en ese momento que se hace oficial la misma.

Documentos necesarios para someter una querella relacionada a Incumplimiento de Contrato

- Nombre, dirección postal y física y teléfonos de la empresa
- Contrato o factura
- Recibo o evidencia de pago
- Hojas de servicio
- Garantía
- Evidencia de reclamaciones
- Estimados de reparaciones
- Descripción de defectos o incumplimientos reclamados
- Testigos (dirección y disponibilidad), si aplica
- Cualquier otra evidencia como documentos o material que tenga para sustentar la querella.

Preguntas Frecuentes

- **¿Cómo es el proceso una vez se radica una querella en el Departamento de Asuntos del Consumidor?** El Departamento de Asuntos del Consumidor investiga las alegaciones y evidencias de las partes relacionadas en busca de una solución al problema o situación y en caso de no resolverse, se cita a una vista administrativa donde se adjudica el caso y se establece una

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.

resolución final. Si hay incumplimiento por parte del querellado, la División de Litigios radica una acción ante el Tribunal de Primera Instancia para hacer cumplir la orden.

- **¿Cuánto tiempo toma el proceso desde la radicación hasta la resolución de la situación de la querella?** Una vez iniciado el proceso el querellado tiene veinte (20) días para contestar la querella. Cada querella tiene sus propias particularidades por lo que el proceso puede tomar de ciento veinte (120) días a ciento ochenta (180) días aproximadamente.

Enlaces Relacionados

Página Web del Departamento de Asuntos del Consumidor – http://www.daco.gobierno.pr

Formulario Presentación Querella Arrendamiento Obras y Servicios

Formulario Presentación Querella Bienes Raíces

Formulario Presentación Querella General

Formulario Enmienda Querella

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.