



Descripción del Servicio

Ofrecer información sobre el proceso para radicar una querella cuando ocurre una práctica no deseable relacionada a la adquisición y el funcionamiento de vehículos de motor nuevos o usados.



Audiencia y Propósito

- Consumidores
- Agente o representante del fabricante de un vehículo de motor.
- Ciudadanía en general

El propósito de la querella relacionada a vehículos de motor es proteger adecuadamente a los consumidores y sus inversiones en la adquisición y el funcionamiento de un vehículo. Procura que todo consumidor que compre un vehículo de motor, obtenga un producto que reúna las condiciones mínimas necesarias para garantizar la protección de su vida y propiedad.



Consideraciones

- Solamente se podrá hacer querellas para automóviles y motocicletas.
- 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 la querellas relacionadas a condominios.
- Si el querellante es un menor de edad, éste debe estar acompañado de sus padres o un tutor legal.
- No se podrá radicar querellas relacionadas a transacciones privadas (persona a persona) de compraventa de vehículos de motor.



Notas al Operador

- 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.](#))
- Si el ciudadano preguntara por la posibilidad de radicar una querella en línea, se le informará que en este momento ese servicio esta en proceso de reestructuración y que esperamos que este disponible próximamente.

Departamento de Asuntos del Consumidor (DACO)

Orientación Sobre el Proceso de Radicar una Querella Relacionada a Vehículos de Motor

DACO 011
Vigencia: 2-dec-13



Lugar y Horario de Servicio

[Directorio del Departamento de Asuntos del Consumidor](#)

- Lugar:** Departamento de Asuntos del Consumidor
Centro Gubernamental Minillas
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 una reclamación por defectos para automóvil y motora:

- Contrato de compraventa
- Contrato de financiamiento
- Carta de notificación al banco sobre los defectos del vehículo de motor
- Hojas de servicio
- Descripción de los defectos que se reclaman

Documentos necesarios para someter una querella cuando aún no le han entregado la Licencia de Vehículo de Motor a un dueño:

Concesionario operando:

- Nombre, dirección postal y física y teléfonos del concesionario
- Contrato de compraventa

Departamento de Asuntos del Consumidor (DACO)

Orientación Sobre el Proceso de Radicar una Querella Relacionada a Vehículos de Motor

DACO 011
Vigencia: 2-dec-13

- Contrato de financiamiento
- Recibos de pago
- Copia de la licencia provisional del vehículo de motor
- Copia de la licencia de conducir del comprador y/o querellante
- Cualquier otra evidencia como documentos o material que tenga para sustentar la querella.

Concesionario cerrado:

- Nombre, dirección postal y física y teléfonos de la empresa o persona contratada
- Carta de la Unidad de Vehículos Hurtados de la Policía de Puerto Rico que certifique que el vehículo de motor no ha sido hurtado y que todos las partes del vehículo tienes su sello de registro.
- Declaración jurada del querellante (comprador) que establezca el hecho de la compra, no poder localizar el vendedor y la solicitud al Departamento de Transportación y Obras Públicas para que expida la referida licencia.
- Sello de Rentas Internas de \$10.00
- Licencia del vehículo de motor
- Licencia de conducir del dueño del vehículo de motor (querellante)
- Contrato de compraventa o recibo de compra
- Contrato de financiamiento
- 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 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.
- **¿Se puede vender un vehículo de motor nuevo sin garantía?** No, un concesionario deberá honrar la garantía de fábrica que el fabricante o manufacturero otorgue a los vehículos de motor, en términos de millaje y duración excepto que por ley se establezca una garantía mínima distinta.
- **¿Un concesionario podrá vender un vehículo de motor usado sin garantía?** Se prohíbe vender un vehículo de motor usado sin garantía. Todo vendedor de vehículo de motor debe honrar la garantía según la siguiente escala:
 - Hasta 36,000 millas: cuatro (4) meses o cuatro mil (4,000) millas, lo que ocurra primero.

Departamento de Asuntos del Consumidor (DACO)

Orientación Sobre el Proceso de Radicar una Querella Relacionada a Vehículos de Motor

DACO 011
Vigencia: 2-dec-13

- Más de 36,000 millas y hasta 50,000 millas: tres (3) meses o tres mil (3,000) millas, lo que ocurra primero.
- Más de 50,000 millas y hasta 100,000 millas: dos (2) meses o dos mil (2,000) millas, lo que ocurra primero.
- **¿Se podrá verificar un vehículo usado con un mecánico antes de la compra del mismo?** Si, el comprador tendrá derecho a que la unidad sea inspeccionada por un mecánico de su preferencia, antes de comprar el vehículo usado.



Enlaces Relacionados

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

Formulario [Presentación Querella Vehículo de Motor](#)

Formulario [Presentación Querella Licencia de Automóvil](#)

Formulario [Presentación Querella General](#)

Formulario [Enmienda Querella](#)



Redes Sociales

Facebook: DACO A TU FAVOR

Instagram: dacoatufavor

Twitter: @dacoatufavor

YouTube: DACO A TU FAVOR