



### Descripción del Servicio

[Crear Referido](#)

Ofrecer al consumidor una herramienta para conocer el estatus de una querella radicada ante el Departamento de Asuntos del Consumidor.



### Audiencia y Propósito

- Consumidores que hayan radicado una querella ante el DACO.

El propósito es brindar información al consumidor del estatus de la querella que radicó ante el DACO.



### Consideraciones

- Es importante que el ciudadano conozca que la información que será suministrada es solamente para fines de orientación y no sustituye las comunicaciones oficiales del DACO.
- Para información detallada de cada caso debe visitar la oficina regional del DACO.



### Notas al Operador

- 3-1-1 Tu Línea de Servicios del Gobierno no tendrá acceso al estatus de estas querellas por lo que procederá a realizar un referido a la agencia
- Si el ciudadano desea saber el estatus de su querella, éste deberá hacer un referido a través del Sistema de Manejo de Caso del 3-1-1. Si el ciudadano no desea realizar un referido se le notificará que deberá visitar la oficina del DACO más cercana a su residencia.
- El telecomunicador no podrá realizar un referido sobre el estatus de querellas radicadas por internet.



### 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

### Querellas radicadas personalmente en la agencia:

- nombre completo
- dos (2) números de teléfono donde lo puedan contactar
- número de la querella
- fecha de radicación de la querella
- correo electrónico

### Querellas radicadas por internet:

Toda querella radicada por internet independientemente de la fecha de la solicitud de radicación de querella, el ciudadano deberá volver a iniciar el proceso de radicación de querella en la oficina regional más cercana a su residencia.



## Preguntas Frecuentes

- **¿Por qué el Servicio 3-1-1 no puede proveer información de las querellas radicadas directamente en el DACO o por internet?** Porque esas querellas no se registran ni se actualizan en el Sistema de Manejo de Casos del 3-1-1 y por tal razón, el operador no puede acceder a las querellas.
- **¿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.



## Enlaces Relacionados

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



## Redes Sociales

Facebook: DACO A TU FAVOR

Instagram: dacoatufavor

Twitter: @dacoatufavor

YouTube: DACO A TU FAVOR