



Descripción del Servicio

Proporcionar al ciudadano información de que hacer para conocer el estatus de una querella radicada ante el Departamento de Asuntos del Consumidor (DACO).



Audiencia

Consumidores que hayan radicado una querella ante el DACO.



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 (DACO) 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.
- Si el querellante es un menor de edad, éste debe estar acompañado de sus padres o un tutor legal.



Lugar y Horario de Servicio

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

Lugar: Departamento de Asuntos del Consumidor
Centro Gubernamental Minillas
Torre Norte, Piso 1
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

Deberá llamar o visitar la oficina del DACO 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](#)