

Información General del Departamento de Asuntos del Consumidor



Descripción del Servicio

El Departamento de Asuntos del Consumidor (DACO) tiene como propósito proteger y defender a los consumidores de prácticas y anuncios que crean o tiendan a crear apariencia falsa o engañosa sobre bienes y servicios ofrecidos en el comercio. Prohíbe las prácticas de anuncios engañosos, con el objetivo de establecer un clima de confianza y respeto entre comerciantes y consumidores. Mantiene un balance en el precio de los artículos, servicios de uso y consumo conforme a la oferta y demanda y las tendencias inflacionarias. Establece y fiscaliza un control de precios.



Audiencia

- Consumidores
- 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 consumidor debe tener en consideración la diferencia entre las querellas que se pueden radicar en el DACO. Aunque los documentos básicos puedan ser los mismos en todas las querellas, existen documentos los cuales se diferencian de acuerdo al 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 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 Cómo Presentar una Queja o Denuncia ante DACO.](#))
- Al momento el Tu Línea de Servicios de Gobierno 3-1-1 ofrece información del proceso de radicación de las diferentes querellas y orientación de cómo presentar una queja o denuncia. Para cualquier otra información, favor de referir al ciudadano a la oficina regional correspondiente.



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.



Requisitos para Obtener Servicio

No aplica.



Preguntas Frecuentes

- **¿Qué otros servicios ofrecen en la agencia?** – Además de radicar querellas, el Departamento de Asuntos del Consumidor asiste con otras funciones tales como:
 - hacer valer el cumplimiento de las leyes, los derechos y garantías que protegen al consumidor.
 - educar al consumidor sobre sus derechos, leyes y procedimientos.
 - orientar sobre el mejor uso del crédito y ofrecer soluciones a problemas de consumo.
 - proteger los derechos del consumidor.
 - controlar el precio y márgenes de ganancias de los artículos de primera necesidad.
 - hacer frente a las tendencias de inflación del mercado.
 - referir a otras agencias o departamentos las querellas correspondientes.
 - representar al consumidor en ciertos foros judiciales, legislativos o administrativos.
 - desarrollar campañas educativas, ofrecer charlas y conferencias con el fin de educar al consumidor sobre todo lo relacionado a la adquisición de bienes y servicios.
 - orientar al consumidor sobre sus decisiones y alternativas y la manera más eficaz de tomarlas.
 - respaldar con fuerza de ley los precios establecidos por el DACO y multar los anuncios y prácticas engañosas.
 - expedir las licencias de: agencias de cobro, constructoras, urbanizadores y estacionamientos.
 - velar por el cumplimiento de la ley en los hospedajes para estudiantes.
 - mantener un registro de: Corredores de Bienes Raíces que vendan propiedades en Puerto Rico, Contratistas de Construcción y de Pesador Público Autorizado.
- **Recibí junto a mi factura de la luz una convocatoria para nominar a candidatos a representantes del interés del consumidor a la Junta de Gobierno de la Autoridad de Energía Eléctrica (AEE) o la Autoridad de Acueductos y Alcantarillados (AAA) ¿de qué se trata esto?** – El Departamento de Asuntos del Consumidor (DACO) tiene como objetivo identificar representantes del interés de los consumidores residenciales y comerciales o industriales para garantizar que los clientes participen en la consideración de los asuntos de la AEE o AAA. El ciudadano interesado en obtener más información deberá acceder a la página www.daco.gobierno.pr.



Enlaces Relacionados

Página web del Departamento de Asuntos del Consumidor – www.daco.gobierno.pr

Formulario [Presentación Querella General](#)

Formulario [Enmienda Querella](#)

Formulario [Hoja de Cotejo Solicitud de Licencia de Agencia de Cobro](#)

Información General del Departamento de Asuntos del Consumidor

Formulario [Hoja de Cotejo Solicitud de Registro de Vendedores, Corredores y Empresas de Bienes Raíces](#)

Formulario [Tipo de Certificación Solicitud de Registro de Vendedores, Corredores, y Empresas de Bienes Raíces que se dedican a la venta de Bienes Inmuebles localizados fuera de Puerto Rico](#)

Formulario [Tipo de Certificación Solicitud de Inscripción de Propietarios que se dedican a la venta de Bienes Inmuebles localizados fuera de Puerto Rico](#)

Formulario [Declaración de Cumplimiento de Responsabilidades a los Consumidores](#)

Formulario [Hoja de Cotejo y Solicitud para el Ingreso al Registro de Contratistas](#)

Formulario [Solicitud de Licencia para Urbanizador y/o Constructor](#)

Formulario [Petición de Registro de Apartamentos](#)

Formulario [Petición de Registro de Apartamentos Anejo II Certificación de Entrega de la Administración al Consejo de Titulares](#)

Formulario [Solicitud de Licencia de Hospedaje para Estudiantes](#)

Formulario [Programa de Práctica Laboral en el DACO Año 2013-2014](#)

Formulario [Declaración Jurada-Motora](#)

Formulario [Solicitud de Licencia de Operador de Área de Estacionamiento \(Hoja de Cotejo\)](#)

Formulario [Certificación de los Requisitos para Operar un Área de Estacionamiento](#)



Redes Sociales

Facebook: [DACO A TU FAVOR](#)

Instagram: [dacoatufavor](#)

Twitter: [@dacoatufavor](#)

YouTube: [DACO A TU FAVOR](#)