|  |  |
| --- | --- |
| **http://www.crcid.org/Icons/Information%20Icon.png** | **Descripción del Servicio** |

Ofrecer información sobre el proceso para radicar una querella cuando ocurre una práctica no deseable de parte de algún comerciante.

|  |  |
| --- | --- |
| http://a0.twimg.com/profile_images/80777987/ASI_Icon_White_SMALL_normal.png | **Audiencia y Propósito** |

* Consumidores
* Ciudadanía en general

El propósito es proveer un foro rápido, económico y eficaz para ventilar y resolver las querellas radicadas por el consumidor.

|  |  |
| --- | --- |
| http://www.utresponsibleserving.com/web/site_38_files/images/1276618269_questionMarkIcon.jpg | **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 la querellas relacionadas a condominios.
* Si el querellante es un menor de edad, éste debe estar acompañado de sus padres o un tutor legal.
* Es importante establecer la diferencia entre una **Querella** y una **Queja** o **Denuncia**. El ciudadano podrá radicar una **Querella** ante el DACO **cuando éste espera recibir una compensación económica o de otro tipo** como resultado del proceso. Si al ciudadano solamente le interesa **informar, quejarse o denunciar** una acción incorrecta o fraudulenta se radicara una **Queja o Denuncia** para la cual 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](https://spnavigation.respondcrm.com/AppViewer.html?q=https://311prkb.respondcrm.com/respondweb/Orientación%20Sobre%20Como%20Presentar%20una%20Queja%20o%20Denuncia%20ante%20DACO/DACO%20003%20Orientacion%20Sobre%20Como%20Presentar%20una%20Queja%20o%20Denuncia%20ante%20DACO.pdf)).
* Si la querella se refiere a algún tópico enumerado a continuación utilice el enlace para acceder a la plantilla apropiada.
  + [Orientación Sobre el Proceso de Radicar una Querella Relacionada a Anuncios y/o Prácticas Engañosas](https://spnavigation.respondcrm.com/AppViewer.html?q=https://311prkb.respondcrm.com/respondweb/Orientación%20Sobre%20el%20Proceso%20de%20Radicar%20una%20Querella%20Relacionada%20a%20Anuncios%20y-o%20Prácticas%20Engañosas/DACO%20004%20Orientacion%20Sobre%20el%20Proceso%20de%20Radicar%20una%20Querella%20Relacionada%20a%20Anuncios%20y%20o%20Practicas%20Enganosas.pdf)
  + [Orientación Sobre el Proceso de Radicar una Querella Relacionada a Condominios](https://spnavigation.respondcrm.com/AppViewer.html?q=https://311prkb.respondcrm.com/respondweb/Orientación%20Sobre%20el%20Proceso%20de%20Radicar%20una%20Querella%20Relacionada%20a%20Condominios/DACO%20005%20Orientacion%20Sobre%20el%20Proceso%20de%20Radicar%20una%20Querella%20Relacionada%20a%20Condominios.pdf)
  + [Orientación Sobre el Proceso de Radicar una Querella Relacionada a Construcción](https://spnavigation.respondcrm.com/AppViewer.html?q=https://311prkb.respondcrm.com/respondweb/Orientación%20Sobre%20el%20Proceso%20de%20Radicar%20una%20Querella%20Relacionada%20a%20Construcción/DACO%20006%20Orientacion%20Sobre%20el%20Proceso%20de%20Radicar%20una%20Querella%20Relacionada%20a%20Construccion.pdf)
  + [Orientación Sobre el Proceso de Radicar una Querella Relacionada a Estacionamientos](https://spnavigation.respondcrm.com/AppViewer.html?q=https://311prkb.respondcrm.com/respondweb/Orientación%20Sobre%20el%20Proceso%20de%20Radicar%20una%20Querella%20Relacionada%20a%20Estacionamientos/DACO%20007%20Orientacion%20Sobre%20el%20Proceso%20de%20Radicar%20una%20Querella%20Relacionada%20a%20Estacionamientos.pdf)
  + [Orientación sobre el Proceso de Radicar una Querella Relacionada a Hospedajes para Estudiantes](https://spnavigation.respondcrm.com/AppViewer.html?q=https://311prkb.respondcrm.com/respondweb/Orientación%20Sobre%20el%20Proceso%20de%20Radicar%20una%20Querella%20Relacionada%20a%20Hospedajes%20para%20Estudiantes/DACO%20008%20Orientacion%20Sobre%20el%20Proceso%20de%20Radicar%20una%20Querella%20Relacionada%20a%20Hospedajes%20para%20Estudiantes.pdf)
  + [Orientación Sobre el Proceso de Radicar una Querella Relacionada a Incumplimiento de Contrato](https://spnavigation.respondcrm.com/AppViewer.html?q=https://311prkb.respondcrm.com/respondweb/Orientación%20Sobre%20el%20Proceso%20de%20Radicar%20una%20Querella%20Relacionada%20a%20Incumplimiento%20de%20Contrato/DACO%20009%20Orientacion%20Sobre%20el%20Proceso%20de%20Radicar%20una%20Querella%20Relacionada%20a%20Incumplimiento%20de%20Contrato.pdf)
  + [Orientación Sobre el Proceso de Radicar una Querella Relacionada a Lavanderías](https://spnavigation.respondcrm.com/AppViewer.html?q=https://311prkb.respondcrm.com/respondweb/Orientación%20Sobre%20el%20Proceso%20de%20Radicar%20una%20QuerellaRelacionada%20a%20Lavanderías/DACO%20010%20Orientacion%20Sobre%20el%20Proceso%20de%20Radicar%20una%20Querella%20Relacionada%20a%20Lavanderias.pdf)
  + [Orientación Sobre el Proceso de Radicar una Querella Relacionada a Vehículos de Motor](https://spnavigation.respondcrm.com/AppViewer.html?q=https://311prkb.respondcrm.com/respondweb/Orientación%20Sobre%20el%20Proceso%20de%20Radicar%20una%20QuerellaRelacionada%20a%20Vehículos%20de%20Motor/DACO%20011%20Orientacion%20Sobre%20el%20Proceso%20de%20Radicar%20una%20Querella%20Relacionada%20a%20Vehiculos%20de%20Motor.pdf)
  + [Información y Requisitos para el Ingreso al Registro Electrónico de Detallistas de Combustibles](https://spnavigation.respondcrm.com/AppViewer.html?q=https://311prkb.respondcrm.com/respondweb/DACO-014%20Registro%20%20Detallistas%20de%20Combustibles/DACO-014%20Informacion%20para%20el%20Ingreso%20al%20Registro%20de%20Detallistas%20de%20Combustibles.pdf)
* Si la reclamación se refiere a telecomunicaciones como: anuncios, servicios y contratos de celulares, compañías de servicio de entretenimiento por televisión e internet ya sea por cable o satélite, el tele comunicador orientará al ciudadano a proceder de la siguiente forma:
  + Presentar una reclamación por escrito a la compañía que ofrece el servicio.
  + Si no obtiene respuesta en un período razonable, entre quince (15) y veinte (20) días, o si la respuesta no resulta satisfactoria, deberá presentar una querella ante la Junta Reglamentadora de Telecomunicaciones de Puerto Rico. El DACO no tiene jurisdicción sobre este tipo de reclamaciones.
* Para cualquier otro tipo de querella se utilizará la información general que aparece en esta plantilla.
* El método para radicar una querella en línea en la página oficial del DACO se encuentra en proceso de restructuración.

|  |  |
| --- | --- |
| http://www.7gsf.info/images/schedule-icon.jpg | **Lugar y Horario de Servicio** |

[Directorio del Departamento de Asuntos del Consumidor](https://spnavigation.respondcrm.com/AppViewer.html?q=https://311prkb.respondcrm.com/respondweb/Directorio%20de%20Agencia%20(DACO)/DACO-000-Directorio%20de%20Agencia.pdf)

|  |  |
| --- | --- |
| http://www.goroster.com/images/dollar_currency_sign.png | **Costo del Servicio y Métodos de Pago** |

Solicitar el servicio no conlleva costo.

| http://www.doorsmade.com/dmadesys/files/img/icon_clipboard.jpg | **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.

|  |  |
| --- | --- |
| http://super-trainer.com/wp-content/uploads/2009/11/frequently-asked-questions.jpg | **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.

|  |  |
| --- | --- |
| http://www.innateskillgaming.eu/wp-content/uploads/2011/08/Links_icon.png | **Enlaces Relacionados** |

Formulario(s):

[Enmienda Querella](https://spnavigation.respondcrm.com/AppViewer.html?q=https://311prkb.respondcrm.com/respondweb/Emienda%20Querella/Emienda%20Querella.pdf)

[Presentación Querella General](https://spnavigation.respondcrm.com/AppViewer.html?q=https://311prkb.respondcrm.com/respondweb/Presentacion%20Querella%20General/Presentacion%20Querella%20General.pdf)

Página(s) de Internet:

[www.daco.gobierno.pr](http://www.daco.gobierno.pr)

[www.pr.gov](http://www.pr.gov)

|  |  |
| --- | --- |
| http://www.innateskillgaming.eu/wp-content/uploads/2011/08/Links_icon.png | **Redes Sociales** |

Facebook: DACO A TU FAVOR

Instagram: dacoatufavor

Twitter: @dacoatufavor

YouTube: DACO A TU FAVOR