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

Ofrecer información sobre el proceso de presentar una queja, denuncia o confidencia cuando ocurre una práctica no deseable de parte de algún comerciante. El DACO evaluará la información, realizando así las investigaciones pertinentes y obteniendo resultados relacionados a las situaciones presentadas.

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

* Consumidores
* Ciudadanía en general

El propósito es denunciar una acción incorrecta o fraudulenta de algún comerciante para que se investigue.

|  |  |
| --- | --- |
| http://www.utresponsibleserving.com/web/site_38_files/images/1276618269_questionMarkIcon.jpg | **Consideraciones**  |

* El ciudadano podrá hacer un referido a través del 3-1-1 para presentar una queja o hacer una denuncia ante el DACO.
* No hay un límite de tiempo determinado para presentar una queja o hacer una denuncia.

|  |  |
| --- | --- |
| C:\Users\rsilva\AppData\Local\Microsoft\Windows\Temporary Internet Files\Content.IE5\D13EUT26\MC900195970[1].wmf | **Notas al Operador**  |

* 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 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).
* El Departamento de Asuntos del Consumidor (DACO) no ofrecerá llamadas de seguimiento sobre la investigación de las denuncias, quejas o confidencias creadas a través del Sistema de Manejo de Casos del Servicio 3-1-1. Para orientación adicional deberá comunicarse o visitar el DACO.
* **El operador no podrá ofrecer el número de referido al ciudadano.**
* Aunque el ciudadano se identifique al inicio de la llamada es muy importante que conozca que se considerará como **un Informante Anónimo**. Si el ciudadano desea ofrecer su nombre completo y número de teléfono autorizando que el DACO se pueda comunicar con é o ella, el operador del 3-1-1 podrá añadir esta información al referido pero **no es obligatorio**.
* 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 restructuración y que esperamos que este disponible próximamente.

|  |  |
| --- | --- |
| 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)

**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

|  |  |
| --- | --- |
| 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**  |
| --- | --- |

**El ciudadano deberá proveer la siguiente información:**

* Nombre Completo (se puede realizar el referido de manera anónima)
* Teléfono
* Nombre del comercio donde ocurrió el incidente
* Fecha del incidente o situación
* Hora del incidente
* Detalles del incidente que desea reportar

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

* **¿Cuál es la diferencia entre una queja o denuncia y una querella?** La diferencia consiste en que con la radicación de la querella el consumidor espera recibir una compensación económica o de otra índole como resultado de la misma. Mientras, que con la queja o denuncia el ciudadano solamente le interesa informar, quejarse o denunciar una acción incorrecta o fraudulenta. A diferencia de la querella, una queja o denuncia se puede realizar de manera anónima.
* **¿Qué pasará una vez se realiza el referido?** El personal del Departamento de Asuntos del Consumidor se comunicará con el ciudadano y de ser necesario le solicitará información adicional con relación a su denuncia para darle curso a su solicitud.

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

Página(s) de Internet:

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