



### Descripción del Servicio

Proporcionar al ciudadano información sobre el proceso para radicar una querella relacionada a anuncios y/o prácticas engañosas por parte de algún comerciante.



### Audiencia

Público 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.
- 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.
- No hay un límite de tiempo determinado para radicar una querella excepto en las querellas relacionadas a condominios.
- 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 \(DACO\)](#)



### Costo del Servicio y Métodos de Pago

Solicitar el servicio no conlleva costo.



### 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.

# Departamento de Asuntos del Consumidor (DACO)

## Orientación Sobre el Proceso de Radicar una Querrela Relacionada a Anuncios y/o Prácticas Engañosas

DACO-004  
Vigencia: 24-may-16

### Documentos necesarios para radicar una querrela:

- Nombre, teléfono, dirección física y postal del establecimiento.
- Copia del anuncio (escrito o grabación)
- Recibo de compra, si aplica.
- Testigo (dirección y disponibilidad), si aplica.
- Cualquier otra evidencia como documentos, fotos o material que tenga para sustentar la querrela.



### Preguntas Frecuentes

- **¿Qué es Prácticas o Anuncios Engañosos?** El término representa o expresa un hecho o una oferta si tal declaración es engañosa o falsa, o posee la tendencia o capacidad para confundir, o si no se tiene la información suficiente para sustentarla, o se ocultare un dato relevante. Inducir o tratar de inducir una persona a actuar a cambio de cualquier beneficio que luego resulta ser menor, falso, inexistentes, ilícito o ilegal.
- **¿Cómo es el proceso una vez se radica una querrela 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 querrellado, 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 querrela?** Una vez iniciado el proceso el querrellado tiene veinte (20) días para contestar la querrela. Cada querrela tiene sus propias particularidades por lo que el proceso puede tomar de ciento veinte (120) días a ciento ochenta (180) días aproximadamente.



### Enlaces Relacionados

Folleto(s) Informativo(s):

[Guía para la compra de Muebles y Enseres.](#)  
[Guía para la Venta del Madrugador](#)

Formulario(s):

[Presentación Querrela General](#)  
[Enmienda Querrela](#)

Página(s) de Internet:

<http://daco.pr.gov/>  
[www.pr.gov](http://www.pr.gov)



### Redes Sociales

Facebook: [DACO A TU FAVOR](#)  
Instagram: [dacoatufavor](#)  
Twitter: [@dacoatufavor](#)  
YouTube: [DACO A TU FAVOR](#)