Departamento de Asuntos del Consumidor (DACO)

Orientación Sobre el Proceso de Radicar una Querella Relacionada a Construcción

DACO-006
Vigencia: 2-dec-13

Descripción del Servicio

Ofrecer información sobre el proceso para radicar una querella cuando ocurre una práctica no deseable relacionada a proyectos de construcción. Brindar servicio al consumidor que alega que un desarrollador o constructor de una vivienda ha incurrido en una práctica indeseable de construcción o ha violado alguna de las disposiciones establecidas en la ley.

Audiencia

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 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 Como Presentar una Queja o Denuncia ante DACO.)
- 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 las querellas relacionadas a construcción.
- Si el querellante es un menor de edad, éste debe estar acompañado de sus padres o un tutor legal.
- Si el ciudadano preguntara por la posibilidad de radicar una querella en línea, se le informará que en este momento ese servicio está en proceso de restructuración y que esperamos que este disponible próximamente.

Lugar y Horario de Servicio

Directorio del Departamento de Asuntos del Consumidor

Lugar: Departamento de Asuntos del Consumidor
Centro Gubernamental Minillas
Torre Norte, Piso 8
Ave. José de Diego Parada 22 Santurce
San Juan, PR 00940-1059

Horario: Lunes a Viernes
8:00am - 12:00pm
1:00pm – 4:00pm

Este documento es sólo de carácter informativo. La comunicación provista puede estar sujeta a cambios y no sustituye ninguna legislación, jurisprudencia, orden ejecutiva, reglamentos y/o normas aplicables a la agencia de gobierno.

Teléfono: (787) 722-7555

Fax: no disponible

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.

Documentos necesarios para someter una querella relacionada a desarrolladores:

- Nombre, dirección postal y física y teléfonos de la empresa o persona contratada.
- Debe haber fotografías que evidencien el daño causado.
- Copia de la escritura de compra-venta
- Evidencia de reclamación al constructor o desarrollador
- Descripción de defectos reclamados
- Contrato de opción o compraventa de la propiedad, si la reclamación es por incumplimiento de contrato.
- Cualquier otra evidencia como documentos o material que tenga para sustentar la querella.

Documentos necesarios para someter una querella relacionada a contratistas de obra, techeros o plomeros:

- Nombre, dirección postal y física y teléfonos de la empresa o persona contratada.
- Fotografías que evidencien el daño causado
- Contrato de obra o facturas
- Recibo de pago o evidencia de pago
- Documento de garantía
- Evidencia de reclamación al contratista
- Descripción de defectos
- Cualquier otra evidencia como documentos o material que tenga para sustentar la querella.

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

Este documento es sólo de carácter informativo. La comunicación provista puede estar sujeta a cambios y no sustituye ninguna legislación, jurisprudencia, orden ejecutiva, reglamentos y/o normas aplicables a la agencia de gobierno.

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.
- **¿Qué es el Registro de Contratistas?** Es un registro del Departamento de Asuntos del Consumidor en donde toda persona que se dedique al negocio de construcción de viviendas, así como a realizar medidas, modificaciones, alteraciones, instalaciones y reparaciones en edificaciones dedicadas a vivienda y tratamientos de techo para corregir filtraciones, tiene que inscribirse en éste para poder operar legalmente. En este registro se incluye a quien habitualmente se dedique a la construcción de residencias, servicios de carpintería, mejoras, albañilería y otras reparaciones.

Enlaces Relacionados

Página Web del Departamento de Asuntos del Consumidor – http://www.daco.gobierno.pr

Formulario Presentación Querella Construcción

Formulario Presentación Querella General

Formulario Enmienda Querella

Redes Sociales

Facebook: DACO A TU FAVOR

Instagram: dacoatufavor

Twitter: @dacoatufavor

YouTube: DACO A TU FAVOR

Este documento es sólo de carácter informativo. La comunicación provista puede estar sujeta a cambios y no sustituye ninguna legislación, jurisprudencia, orden ejecutiva, reglamentos y/o normas aplicables a la agencia de gobierno.