



Descripción del Servicio

Ofrecer información sobre el proceso para radicar una querella relacionada a estacionamientos cuando ocurra una práctica no deseable por parte del dueño u operador de algún estacionamiento.



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 vehículo tuvo que recibir daños para radicar una querella.
- 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.
- 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) (ver plantilla [Orientación Sobre Cómo Presentar una Queja o Denuncia ante DACO.](#))
- En estos momentos el servicio para radicar una querella en línea está en proceso de reestructuración y esperamos que esté disponible próximamente.
- 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](#)

- 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
- 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:

- Nombre, dirección postal y física y teléfonos del operador del estacionamiento
- Hoja de reclamación que completó en el estacionamiento.
- Licencia del vehículo
- Estimado de los daños ocasionados a su vehículo preparado por una firma reconocida o factura de reparación o de costo del artículo hurtado.
- Radicar una querella con la Policía de Puerto Rico y presentar la evidencia al momento de radicar la querella en el DACO.
- Boleto con el cual pagó el estacionamiento.
- Cualquier otra evidencia como documentos, material o fotografías que tenga para sustentar el daño causado.



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 pasa a una vista administrativa donde se adjudica el caso y se establece una resolución final y firme. 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.

Departamento de Asuntos del Consumidor (DACO)

Orientación Sobre el Proceso de Radicar una Querella Relacionada a Estacionamientos

DACO-007
Vigencia: 2-dec-13



Enlaces Relacionados

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

Formulario [Presentación Querella Estacionamiento](#)

Formulario [Presentación Querella General](#)

Formulario [Enmienda Querella](#)



Redes Sociales

Facebook: [DACO A TU FAVOR](#)

Instagram: [dacoatufavor](#)

Twitter: [@dacoatufavor](#)

YouTube: [DACO A TU FAVOR](#)