|  |  |
| --- | --- |
| **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 relacionada a Incumplimientos de Contratos.

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

* Consumidores
* Ciudadanía en general

El propósito de la querella relacionada a Incumplimiento de Contrato es servir de herramienta a los consumidores que han establecido un contrato al cual una de las partes falla y no se honran los términos del acuerdo.

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

* 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.

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

* La querella relacionada a Incumplimiento de Contrato abarca varias áreas, por ejemplo:
  + Contratos de servicios
  + Contratos de construcción
  + Contratos de compraventa o alquiler de vehículos

El personal del DACO orientará al consumidor si su situación corresponde a una querella de Incumplimiento de Contrato u otro tipo de querella.

* 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 Como Presentar una Queja o Denuncia ante DACO.](https://spnavigation.respondcrm.com/AppViewer.html?q=https://311prkb.respondcrm.com/respondweb//DACO%20003%20Orientacion%20Sobre%20Como%20Presentar%20una%20Queja%20o%20Denuncia%20ante%20DACO.pdf))
* 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.

|  |  |
| --- | --- |
| 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//DACO-000-Directorio%20de%20Agencia.pdf)

**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

|  |  |
| --- | --- |
| 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.

**Documentos necesarios para someter una querella relacionada a Incumplimiento de Contrato**

* Nombre, dirección postal y física y teléfonos de la empresa
* Contrato o factura
* Recibo o evidencia de pago
* Hojas de servicio
* Garantía
* Evidencia de reclamaciones
* Estimados de reparaciones
* Descripción de defectos o incumplimientos reclamados
* Testigos (dirección y disponibilidad), si aplica
* Cualquier otra evidencia como documentos o material que tenga para sustentar la querella.

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

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

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

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

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

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

|  |  |
| --- | --- |
| 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