



Descripción del Servicio

Ofrecer información sobre el proceso para radicar una querella cuando ocurre una práctica no deseable relacionada a los hospedajes estudiantiles. El propósito es proteger la salud, la seguridad y el bienestar de los estudiantes. Estas querellas fiscalizan los negocios de hospedajes para que se mantengan en condiciones óptimas y que propicien un clima de estudio.



Audiencia y Propósito

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 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.](#))
- 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 condominios.
- Si el querellante es un menor de edad, éste debe estar acompañado de sus padres o un tutor legal.
- El servicio para radicar una querella en línea está en proceso de reestructuración y 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

Departamento de Asuntos del Consumidor (DACO)

Orientación Sobre el Proceso de Radicar una Querella Relacionada a Hospedajes para Estudiantes

DACO-008
Vigencia: 2-dec-13

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 hospedajes:

- Nombre, dirección postal y física y teléfonos del hospedaje.
- Número de licencia del hospedaje
- Recibos de pagos
- Copia del contrato
- Copia del reglamento interno del hospedaje
- Cualquier otra evidencia como documentos, fotos 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 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.
- **Una vez le otorgan una notificación de cancelación de contrato, ¿cuánto tiempo tiene un estudiante para mudarse de un hospedaje?** Todo propietario de hospedaje deberá concederle al estudiante un término no menor de treinta (30) días para mudarse del hospedaje.

Departamento de Asuntos del Consumidor (DACO)

Orientación Sobre el Proceso de Radicar una Querella Relacionada a Hospedajes para Estudiantes

DACO-008
Vigencia: 2-dec-13



Enlaces Relacionados

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

Formulario [Presentación Querella Arrendamiento Obras y Servicios](#)

Formulario [Presentación Querella Bienes Raíces](#)

Formulario [Presentación Querella General](#)

Formulario [Enmienda Querella](#)



Redes Sociales

Facebook: [DACO A TU FAVOR](#)

Instagram: [dacoatufavor](#)

Twitter: [@dacoatufavor](#)

YouTube: [DACO A TU FAVOR](#)