

**INFORME ESTADÍSTICO**  
**QUEJAS RECIBIDAS Y RESUELTAS DE HOTELES Y PLANES VACACIONALES**



**2006-2017**

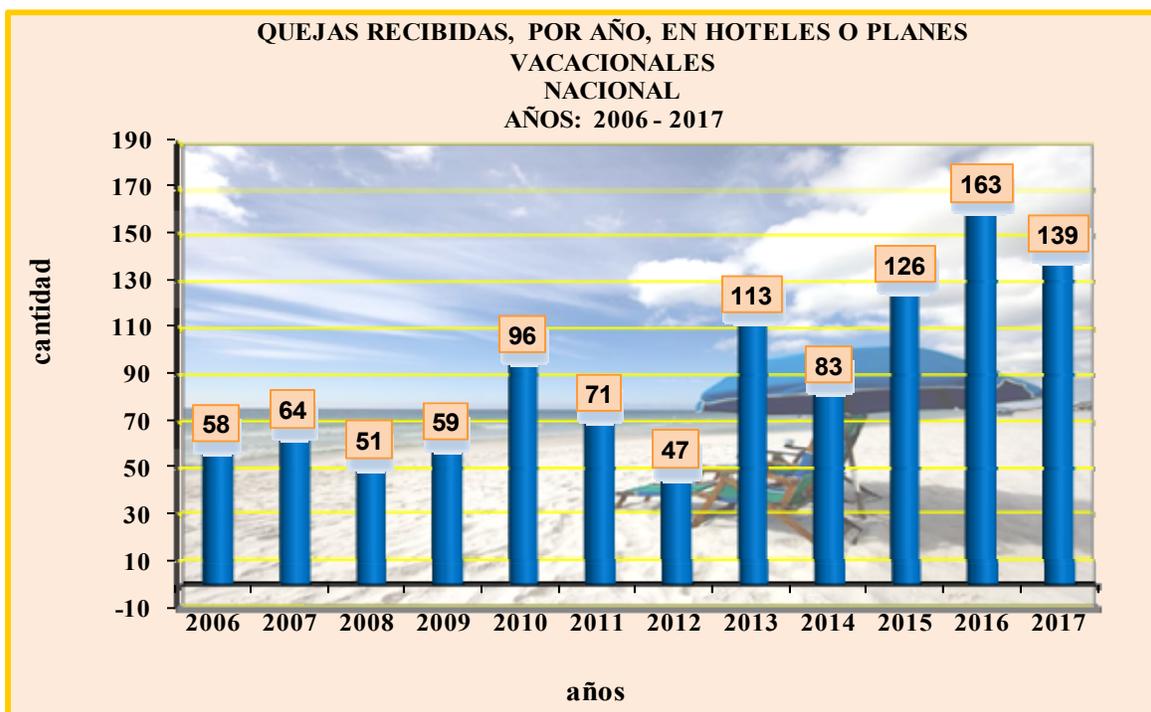
**QUEJAS RECIBIDAS, POR AÑO, EN HOTELES Y PLANES VACACIONALES  
NACIONAL**

**AÑOS: 2006 - 2017**

**Estos datos se actualizan el 20 de octubre de 2017**

<b>AÑOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B./)</b>
2006	58	138,371.94
2007	64	146,510.59
2008	51	147,110.85
2009	59	143,950.36
2010	96	291,587.71
2011	71	152,494.40
2012	47	98,038.24
2013	113	275,561.36
2014	83	427,975.86
2015	126	321,717.23
2016	163	809,648.74
2017	139	640,704.08
<b>TOTAL</b>	<b>1,070</b>	<b>3,593,671.36</b>

**Fuente: ACODECO**



**QUEJAS RECIBIDAS, SEGÚN MOTIVOS, EN HOTELES O PLANES VACACIONALES  
NACIONAL**

**PERÍODO: ENERO - AGOSTO 2017**

**Estos datos se actualizan el 20 de octubre de 2017**

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Anulación de contrato	4	29,900.00
Incumplimiento de contrato	6	27,147.60
Devolución de dinero/abono	5	27,224.00
Falta de información comercial	25	70,891.09
Claúsula abusiva	89	473,166.66
Resolución contrato	3	7,174.00
Cobro indebido	1	767.43
Incumplimiento de servicio	5	4,012.78
Daño y perjuicio	1	420.52
<b>TOTAL</b>	<b>139</b>	<b>640,704.08</b>

**Fuente: ACODECO**

**QUEJAS RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR EN HOTELES O PLANES  
VACACIONALES**

**NACIONAL**

**PERÍODO: ENERO - AGOSTO 2017**

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Acuerdo	46	192,836.11
Desistimiento	35	115,703.80
Fallo a favor	1	3,125.00
Resolución/Devolución	7	9,709.00
<b>TOTAL</b>	<b>89</b>	<b>321,373.91</b>

**Fuente: ACODECO**

**AGENTES ECONÓMICOS DE HOTELES Y PLANES VACACIONALES, POR QUEJAS  
RECIBIDAS  
NACIONAL**

**PERIODO: ENERO - AGOSTO 2017**

**Estos datos se actualizan el 20 de octubre de 2017**

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>QUEJAS</b>
CONTINENTAL VOYAGES PTY, S.A.	60
EL POBLADO RESORT CLUB & SERVICES	33
DECAMERON	16
BUENAVENTURA TRAVELS	10
VIP GLOBAL MARKETING, S.A.	4
TUS VACACIONES PTY, S.A.	3
MULTIVACACIONES DECAMERON S.R.L.	2
BLUEBAY CORONADO GOLF & BEACH RESORT	1
COUNTRY INNS & SUITES	1
HAVE SPA S.A.	1
HOTEL CENTRAL BOQUETE	1
HOTELERA EL PANAMA, S.A.	1
PEDASI SPORT CLUB, S.A.	1
PROMOTORA MARBELLA, S.A	1
RADISSON SUMMIT HOTEL PANAMA	1
RIU HOTELS & RESORTS	1
THE WESTIN PLAYA BONITA PANAMA	1
UNLIMITED VACATION CLUB	1
<b>TOTAL</b>	<b>139</b>

**Fuente: ACODECO**