

INFORME ESTADÍSTICO
QUEJAS RECIBIDAS Y RESUELTAS DE HOTELES Y PLANES VACACIONALES



2006-2017

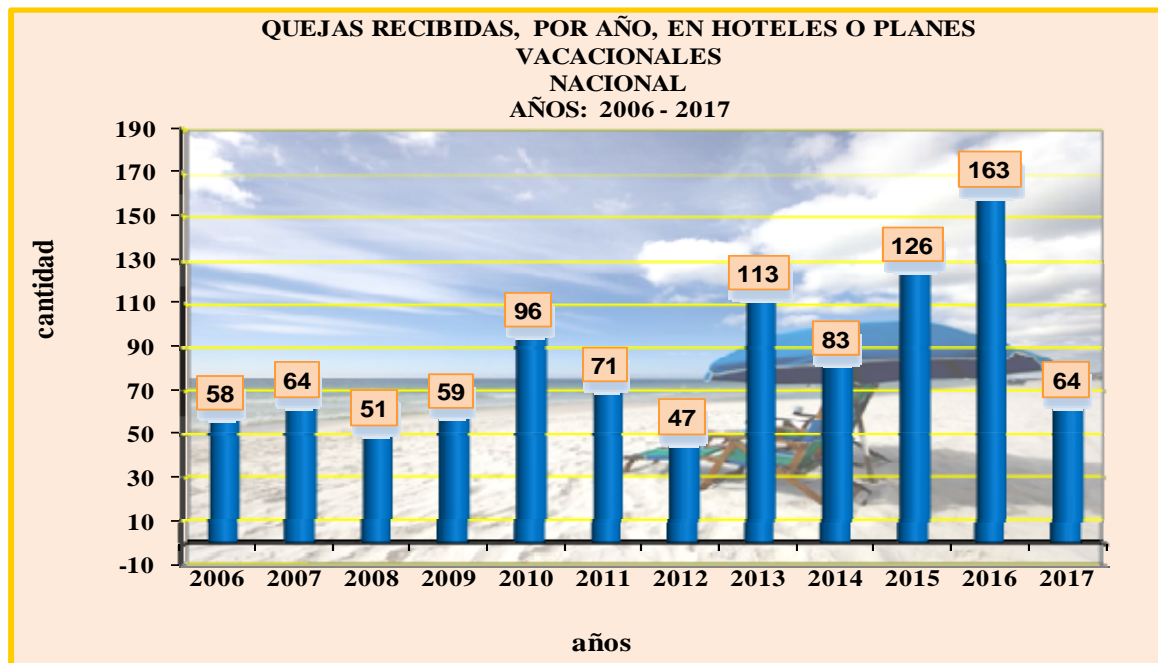
**QUEJAS RECIBIDAS, POR AÑO, EN HOTELES Y PLANES VACACIONALES
NACIONAL**

AÑOS: 2006 - 2017

Estos datos se actualizan el 20 de junio de 2017

AÑOS	QUEJAS	MONTO (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	64	261,066.18
TOTAL	995	3,214,033.46

Fuente: ACODECO



QUEJAS RECIBIDAS, SEGÚN MOTIVOS, EN HOTELES O PLANES VACACIONALES

NACIONAL

PERÍODO: ENERO - ABRIL 2017

Estos datos se actualizan el 20 de junio de 2017

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Claúsula abusiva	36	173,434.46
Falta de información comercial	12	25,927.79
Devolución de dinero/abono	4	26,374.00
Anulación de contrato	3	18,400.00
Incumplimiento de servicio	3	3,091.98
Incumplimiento de contrato	2	10,800.00
Resolución contrato	2	1,850.00
Cobro indebido	1	767.43
Daño y perjuicio	1	420.52
TOTAL	64	261,066.18

Fuente: ACODECO

QUEJAS RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR EN HOTELES O PLANES VACACIONALES

NACIONAL

PERÍODO: ENERO - ABRIL 2017

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Acuerdo	15	56,768.00
Desistimiento	16	36,308.00
Fallo a favor	1	3,125.00
Resolución/Devolución	2	2,735.00
TOTAL	34	98,936.00

Fuente: ACODECO

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

PERIODO: ENERO - ABRIL 2017

Estos datos se actualizan el 20 de junio de 2017

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
CONTINENTAL VAYAGES PTY, S.A.	29
EL POBLADO RESORT CLUB & SERVICES	11
DECAMERON	9
BUENAVENTURA TRAVELS	6
BLUEBAY CORONADO GOLF & BEACH RESORT	1
HOTEL CENTRAL BOQUETE	1
HOTELERA EL PANAMA, S.A.	1
PEDASI SPORT CLUB, S.A.	1
PROMOTORA MARBELLA, S.A	1
RIU HOTELS & RESORTS	1
THE WESTIN PLAYA BONITA PANAMA	1
TUS VACACIONES PTY, S.A.	1
VIP GLOBAL MARKETING, S.A.	1
TOTAL	64

Fuente: ACODECO