



**Autoridad de Protección al Consumidor
y Defensa de la Competencia**

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



2006-2020

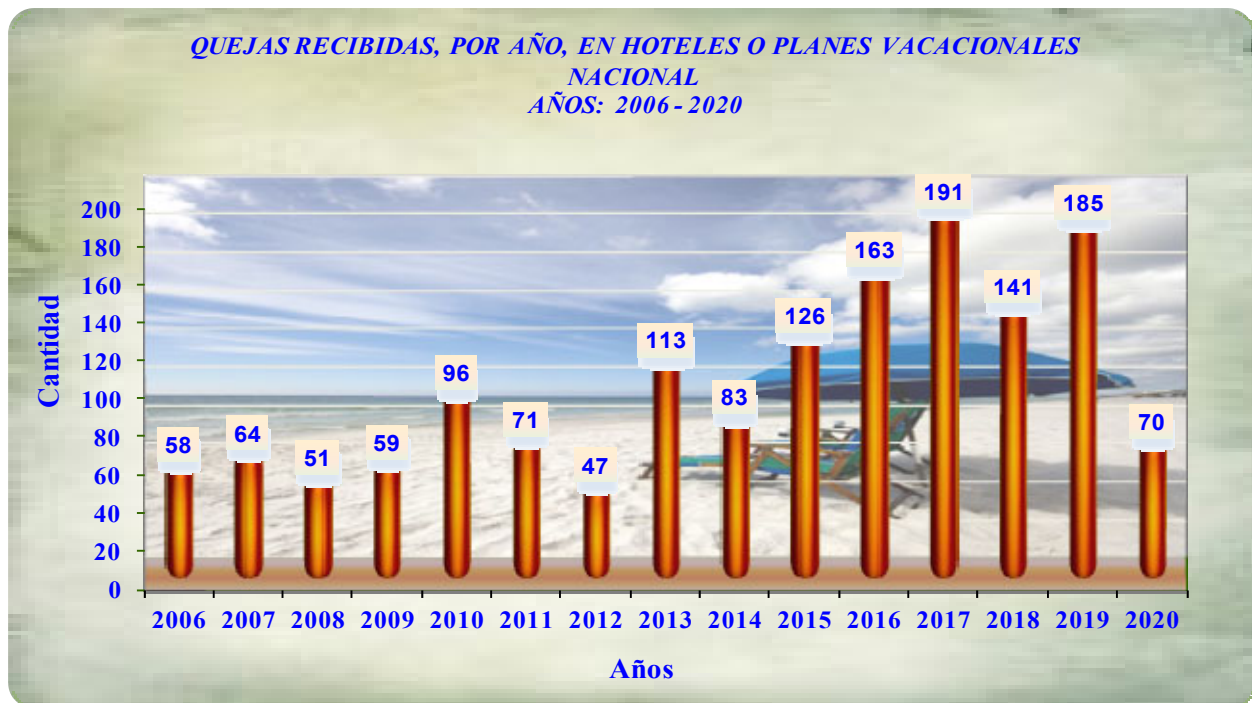
**QUEJAS RECIBIDAS, POR AÑO, EN HOTELES Y PLANES VACACIONALES
NACIONAL
AÑOS: 2006 - 2020**

Última Act. 20/09/20 Próxima 20/10/20

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	191	978,465.99
2018	141	668,488.99
2019	185	1,291,227.85
2020	70	513,992.23
TOTAL	1,518	6,405,142.34

NOTA: En los meses de marzo hasta agosto de 2020, las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

Fuente: Departamento de Conciliación y Decisión de Quejas.



Fuente: Departamento de Conciliación y Decisión de Quejas.

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

PERÍODO: ENERO - AGOSTO DE 2020

Última Act. 20/09/20 Próxima 20/10/20

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Cláusula abusiva	42	363,407.00
Falta de información	19	35,367.36
Incumplimiento de contrato	6	102,066.16
Incumplimiento de servicio	2	3,151.71
Resolución contrato	1	10,000.00
TOTAL	70	513,992.23

NOTA: En los meses de marzo hasta agosto de 2020, las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

Fuente: Departamento de Conciliación y Decision de Quejas.

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

PERÍODO: ENERO - AGOSTO DE 2020

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Acuerdo	22	96,442.00
Desistimiento	9	23,880.71
Resolución/Devolución	1	2,675.00
TOTAL	32	122,997.71

Fuente: Departamento de Conciliación y Decision de Quejas.

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

PERIODO: ENERO - AGOSTO DE 2020

Última Act. 20/09/20 Próxima 20/10/20

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
DECAMERON	33
BUENAVENTURA TRAVELS	10
PLAYA BLANCA SIGNATURE, S.A.	10
EL POBLADO RESORT CLUB & SERVICES	4
CONTINENTAL VOYAGES PTY, S.A	2
PROMOTORA FAYETTEVILLE, S.A.	2
RESORTS COMERCIALES INDEPENDIENTES	2
VIP GLOBAL MARKETING, S.A.	2
COMERCIALIZADORA HOTELERA, S.A.	1
CUBISMO CORPORATION, S.A.	1
ONLINE TOURS	1
PANAPRIME, S.A.	1
SEALTORS / ANIMAL BREW CAFÉ	1
TOTAL	70

NOTA: En los meses de marzo hasta agosto de 2020, las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

Fuente: Departamento de Conciliación y Decision de Quejas.