



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

INFORME ESTADÍSTICO

QUEJAS RECIBIDAS Y RESUELTAS DE HOTELES Y PLANES VACACIONALES



2006-2019

QUEJAS RECIBIDAS, POR AÑO, EN HOTELES Y PLANES VACACIONALES

NACIONAL

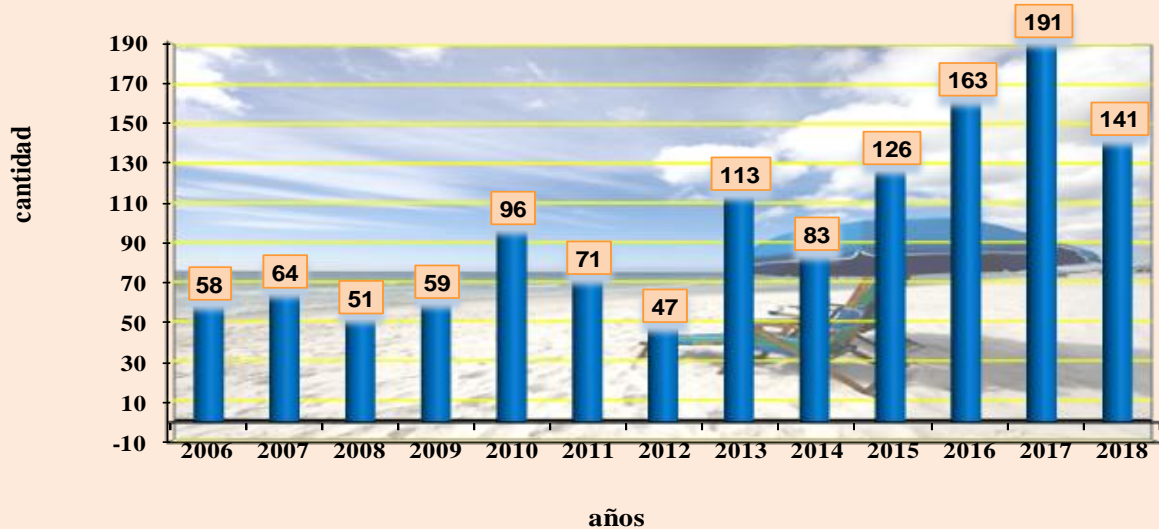
AÑOS: 2006 - 2019

Última Act. 20/02/19 Próxima 20/03/19

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
TOTAL	1,276	4,697,055.26

Fuente: ACODECO

**QUEJAS RECIBIDAS, POR AÑO, EN HOTELES O PLANES VACACIONALES
NACIONAL
AÑOS: 2006 - 2019**



Fuente: ACODECO

QUEJAS RECIBIDAS, SEGÚN MOTIVOS, EN HOTELES O PLANES VACACIONALES**NACIONAL****PERÍODO: ENERO - 2019****Última Act. 20/02/19 Próxima 20/03/19**

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B./)
Claúsula abusiva	3	14,450.00
Cobro indebido	1	450.00
Devolución de dinero	1	2,433.00
Devolución de dinero/abono	1	5,650.00
Falta de información	3	7,965.00
Incumplimiento de contrato	1	52,000.00
Incumplimiento de servicio	1	185.00
Resindir contrato	1	10,000.00
Resolución de contrato	1	4,000.00
TOTAL	13	97,133.00

Fuente: ACODECO**QUEJAS RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR EN HOTELES O PLANES VACACIONALES****NACIONAL****PERÍODO: ENERO - 2019**

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B./)
Acuerdo	5	21,293.00
Desistimiento	4	10,550.00
TOTAL	9	31,843.00

Fuente: ACODECO

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

PERIODO: ENERO - 2019

Última Act. 20/02/19 Próxima 20/03/19

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
ALTTUM	1
BUENAVENTURA TRAVELS	3
DECAMERON	4
EL POBLADO PANAMÁ, S.A.	2
HMC CLUB HOTEL	1
TUS VACACIONES PTY, S.A.	2
TOTAL	13

Fuente: ACODECO