



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

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



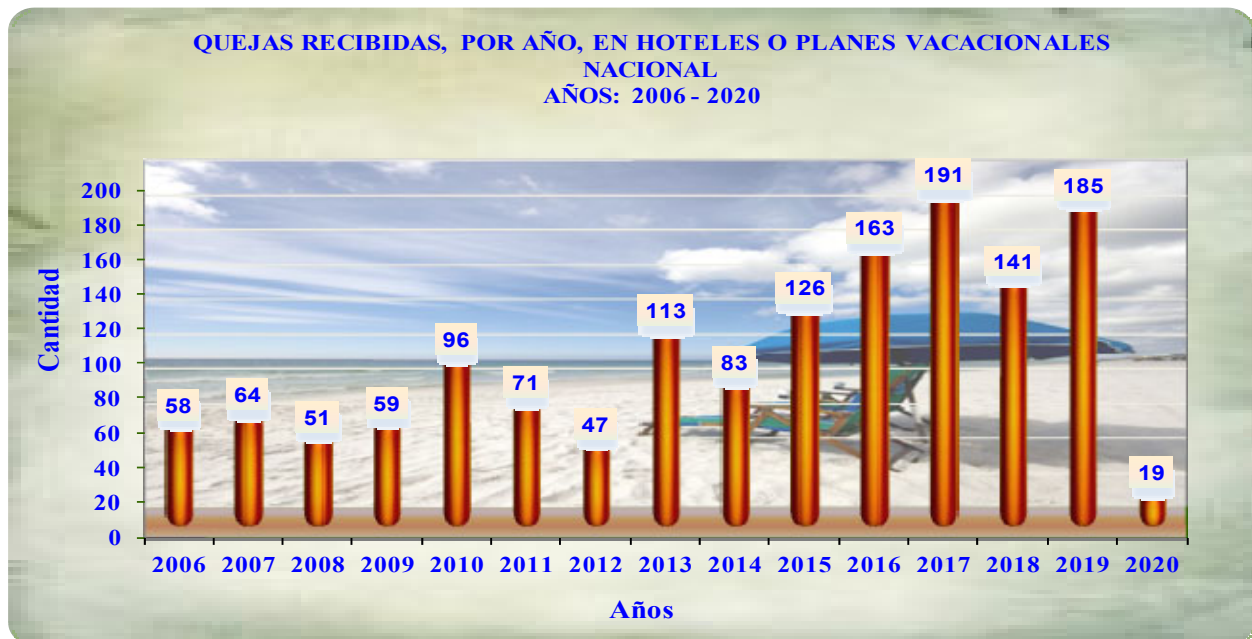
2006-2019

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

Última Act. 20/02/20 Próxima 20/03/20

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	19	193,585.71
TOTAL	1,467	6,084,735.82

Fuente: Departamento de Conciliación y Decision de Quejas.



Fuente: ACODECO

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

PERÍODO: ENERO - 2020

Última Act. 20/02/20 Próxima 20/03/20

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B./)
Claúsula abusiva	13	174,000.00
Resolución contrato	1	10,000.00
Incumplimiento de contrato	2	5,984.00
Incumplimiento de servicio	2	3,151.71
Falta de información	1	450.00
TOTAL	19	193,585.71

Fuente: Departamento de Conciliación y Decisión de Quejas.

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

PERÍODO: ENERO - 2020

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B./)
Acuerdo	8	31,590.00
TOTAL	8	31,590.00

Fuente: Departamento de Conciliación y Decisión de Quejas.

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

PERIODO: ENERO - 2020

Última Act. 20/02/20 Próxima 20/03/20

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
BUENAVENTURA TRAVELS, S.A.	2
CUBISMO CORPORATION, S.A.	1
DECAMERON	9
EL POBLADO RESORT CLUB & SERVICES	2
ONLINE TOURS	1
PLAYA BLANCA SIGNATURE, S.A.	3
SEALTORS / ANIMAL BREW CAFÉ	1
TOTAL	19

Fuente: Departamento de Conciliación y Decision de Quejas.