



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

INFORME ESTADÍSTICO

QUEJAS RECIBIDAS Y RESUELTAS DE HOTELES Y PLANES VACACIONALES



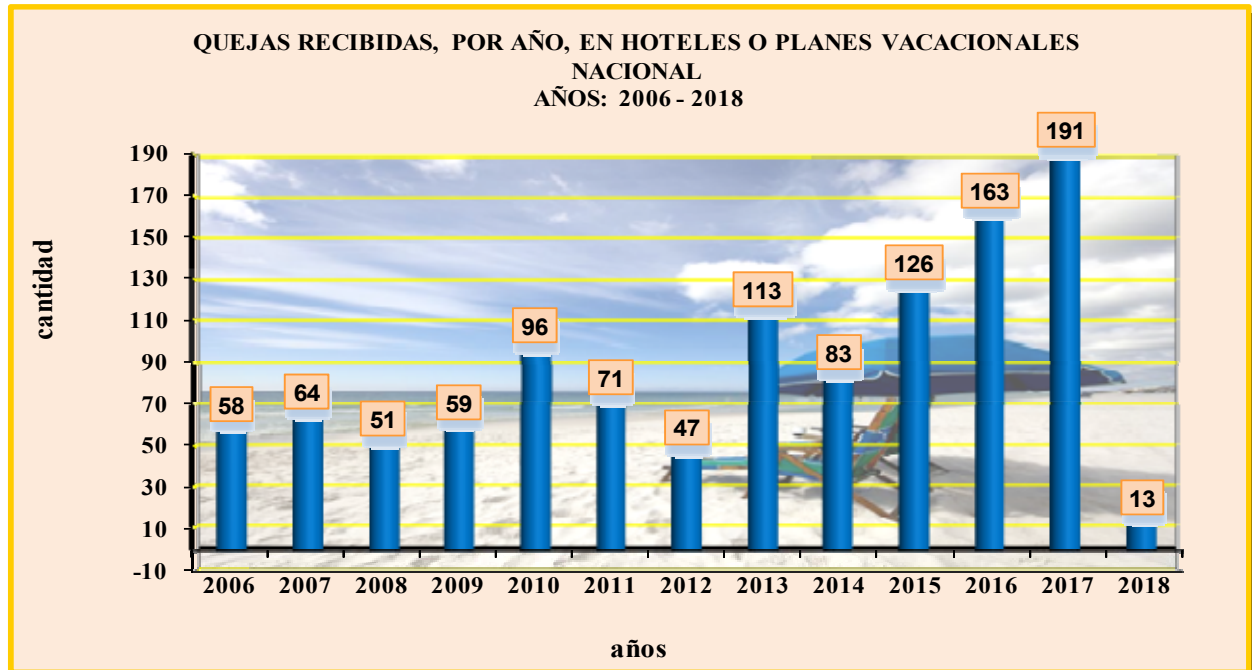
2006-2018

**QUEJAS RECIBIDAS, POR AÑO, EN HOTELES Y PLANES VACACIONALES
NACIONAL
AÑOS: 2006 - 2018**

Última Act. 20/03/18 Próxima 20/04/18

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	13	53,931.30
TOTAL	1,135	3,985,364.57

Fuente: ACODECO



QUEJAS RECIBIDAS, SEGÚN MOTIVOS, EN HOTELES O PLANES VACACIONALES

NACIONAL

PERÍODO: ENERO - FEBRERO 2018

Última Act. 20/03/18 Próxima 20/04/18

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Claúsula abusiva	4	30,902.00
Falta de información comercial	7	17,921.80
Incumplimiento de servicio	2	5,107.50
TOTAL	13	53,931.30

Fuente: ACODECO

QUEJAS RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR EN HOTELES O PLANES VACACIONALES

NACIONAL

PERÍODO: ENERO - FEBRERO 2018

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Acuerdo	14	80,741.50
Desistimiento	9	18,184.80
Fallo a favor (Defensoria de Oficio)	1	3,750.00
TOTAL	24	102,676.30

Fuente: ACODECO

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

PERIODO: ENERO - FEBRERO 2018

Última Act. 20/03/18 Próxima 20/04/18

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
BUENAVENTURA TRAVELS	1
CONTINENTAL VOYAGES PTY, S.A.	2
DECAMERON	3
EL POBLADO RESORT CLUB & SERVICES	2
HOTEL CARIBE	1
MCLAREN INC. (FULL DISCOVERY)	1
PANAPRIME, S.A.	1
PLAYA BLANCA BEACH RESORT	2
TOTAL	13

Fuente: ACODECO