



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

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



***2006-2020***

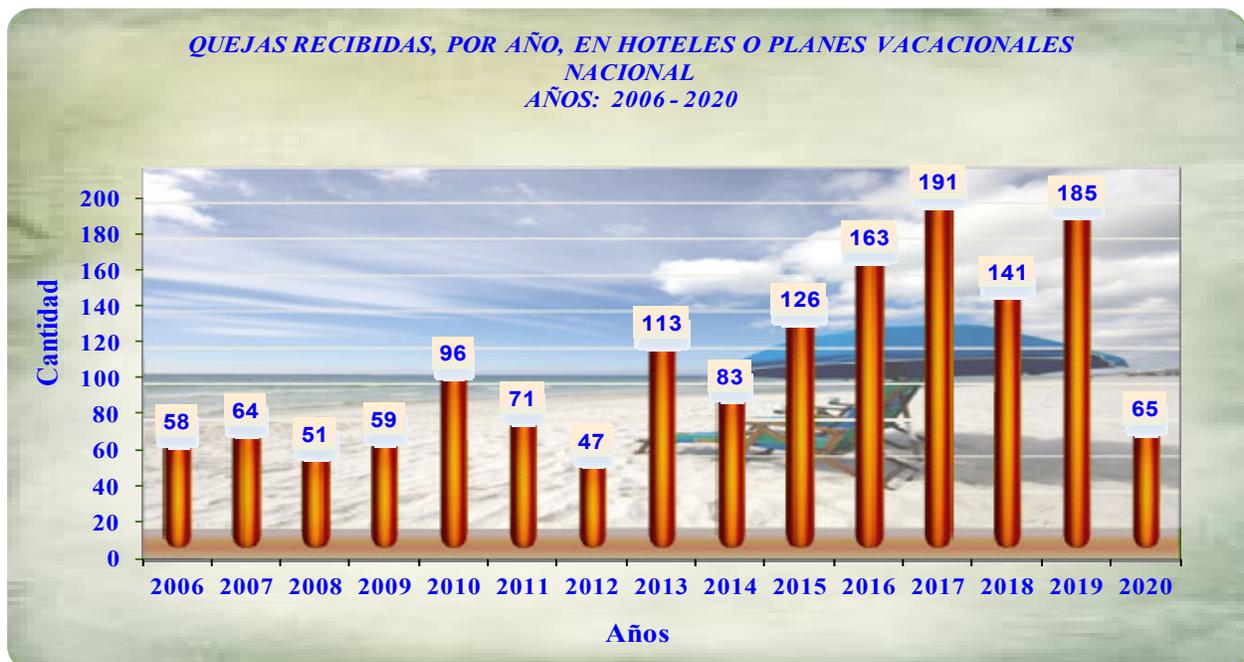
**QUEJAS RECIBIDAS, POR AÑO, EN HOTELES Y PLANES VACACIONALES  
NACIONAL  
AÑOS: 2006 - 2020**

**Última Act. 20/08/20 Próxima 20/09/20**

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	65	499,325.63
<b>TOTAL</b>	<b>1,513</b>	<b>6,390,475.74</b>

NOTA: En los meses de marzo, abril, mayo, junio y julio 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 - JULIO DE 2020**

**Última Act. 20/08/20 Próxima 20/09/20**

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Incumplimiento de contrato	3	95,213.16
Cláusula abusiva	40	360,749.00
Resolución contrato	1	10,000.00
Incumplimiento de contrato	3	6,853.00
Incumplimiento de servicio	2	3,151.71
Falta de información	16	23358.76
<b>TOTAL</b>	<b>65</b>	<b>499,325.63</b>

NOTA: En los meses de marzo, abril, mayo, junio y julio 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 - JULIO DE 2020**

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Acuerdo	21	94,457.00
Desistimiento	9	24,555.71
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>119,012.71</b>

**Fuente: Departamento de Conciliación y Decision de Quejas.**

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

**PERIODO: ENERO - JULIO DE 2020**

**Última Act. 20/08/20 Próxima 20/09/20**

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>QUEJAS</b>
DECAMERON	25
BUENAVENTURA TRAVELS	10
PLAYA BLANCA SIGNATURE, S.A.	10
EL POBLADO RESORT CLUB & SERVICES	4
MULTIVACACIONES DECAMERON S.R.L.	3
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
<b>TOTAL</b>	<b>65</b>

NOTA: En los meses de marzo, abril, mayo, junio y julio de 2020, las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

**Fuente: Departamento de Conciliación y Decision de Quejas.**