



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

INFORME ESTADÍSTICO

QUEJAS RECIBIDAS Y RESUELTAS DE HOTELES Y PLANES VACACIONALES



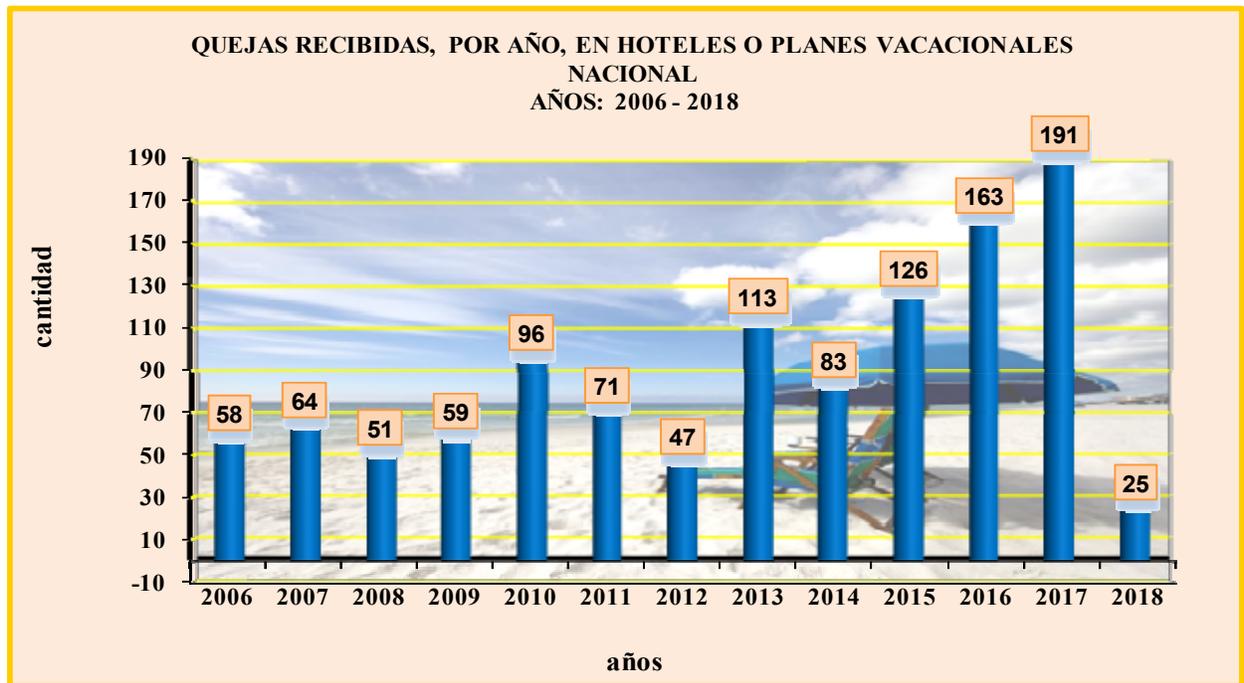
2006-2018

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

Última Act. 20/04/18 Próxima 20/05/18

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	25	108,001.10
TOTAL	1,147	4,039,434.37

Fuente: ACODECO



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

PERÍODO: ENERO - MARZO 2018

Última Act. 20/04/18 Próxima 20/05/18

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Falta de información comercial	9	30,706.80
Claúsula abusiva	8	54,794.80
Incumplimiento de servicio	4	5,415.50
Incumplimiento de contrato	2	13,716.00
Cobro indebido	1	296.00
Resolución de contrato	1	3,072.00
TOTAL	25	108,001.10

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERÍODO: ENERO - MARZO 2018

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Desistimiento	15	47,491.59
Acuerdo	19	117,441.50
Fallo a favor (Defensoria de Oficio)	1	3,750.00
TOTAL	35	168,683.09

Fuente: ACODECO

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

PERIODO: ENERO - MARZO 2018

Última Act. 20/04/18 Próxima 20/05/18

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
DECAMERON	6
PLAYA BLANCA BEACH RESORT	4
CONTINENTAL VOYAGES PTY, S.A.	3
EL POBLADO RESORT CLUB & SERVICES	3
BUENAVENTURA TRAVELS	2
ARENA TRAVEL CLUB / PLAYA BLANCA SIGNATURE, S.A.	1
FULL DISCOVERY	1
HMC CLUB HOTEL	1
HOTEL CARIBE	1
MCLAREN INC. (FULL DISCOVERY)	1
PANAPRIME, S.A.	1
SCUBA PORTOBELO	1
TOTAL	25

Fuente: ACODECO