



**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. 20/04/19 Próxima 20/05/19

| 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 |
| 2019 | 42 | 341,024.00 |
| TOTAL | 1,305 | 4,940,946.26 |

Fuente: ACODECO

QUEJAS RECIBIDAS, POR AÑO, EN HOTELES O PLANES VACACIONALES

NACIONAL

AÑOS: 2006 - 2019



QUEJAS RECIBIDAS, SEGÚN MOTIVOS, EN HOTELES O PLANES VACACIONALES**NACIONAL****PERÍODO: ENERO - MARZO 2019****Última Act. 20/04/19 Próxima 20/05/19**

| MOTIVOS | QUEJAS | MONTO (B/.) |
|--------------------------------|---------------|--------------------|
| Claúsula abusiva | 14 | 103,716.70 |
| Cobro indebido | 3 | 1,464.97 |
| Devolución de dinero/abono | 2 | 8,083.00 |
| Falta de información comercial | 13 | 37,265.33 |
| Incumplimiento de contrato | 5 | 173,899.00 |
| Incumplimiento de servicio | 3 | 2,595.00 |
| Resindir contrato | 1 | 10,000.00 |
| Resolución de contrato | 1 | 4,000.00 |
| TOTAL | 42 | 341,024.00 |

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

| RESULTADOS | QUEJAS | MONTO (B/.) |
|-------------------|---------------|--------------------|
| Desistimiento | 7 | 21,656.27 |
| Acuerdo | 15 | 87,044.00 |
| TOTAL | 22 | 108,700.27 |

Fuente: ACODECO

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

PERIODO: ENERO - MARZO 2019

Última Act. 20/04/19 Próxima 20/05/19

| AGENTES ECONÓMICOS | QUEJAS |
|--|---------------|
| ALTTUM | 1 |
| BUENAVENTURA TRAVELS | 4 |
| DECAMERON | 15 |
| DESARROLLADORA TURISTICA ISTMO CORPORATION, S.A. | 3 |
| DESTINOS INTERNACIONALES | 4 |
| EL POBLADO RESORT CLUB & SERVICES | 4 |
| ENE TOURS & TRAVEL | 1 |
| HMC CLUB HOTEL | 1 |
| HOTEL RADISSON DECAPOLIS | 1 |
| PLAYA BLANCA SIGNATURE, S.A. | 5 |
| PUNTA FRANCA DE PEDASÍ | 1 |
| TUS VACACIONES PTY, S.A. | 2 |
| TOTAL | 42 |

Fuente: ACODECO