

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



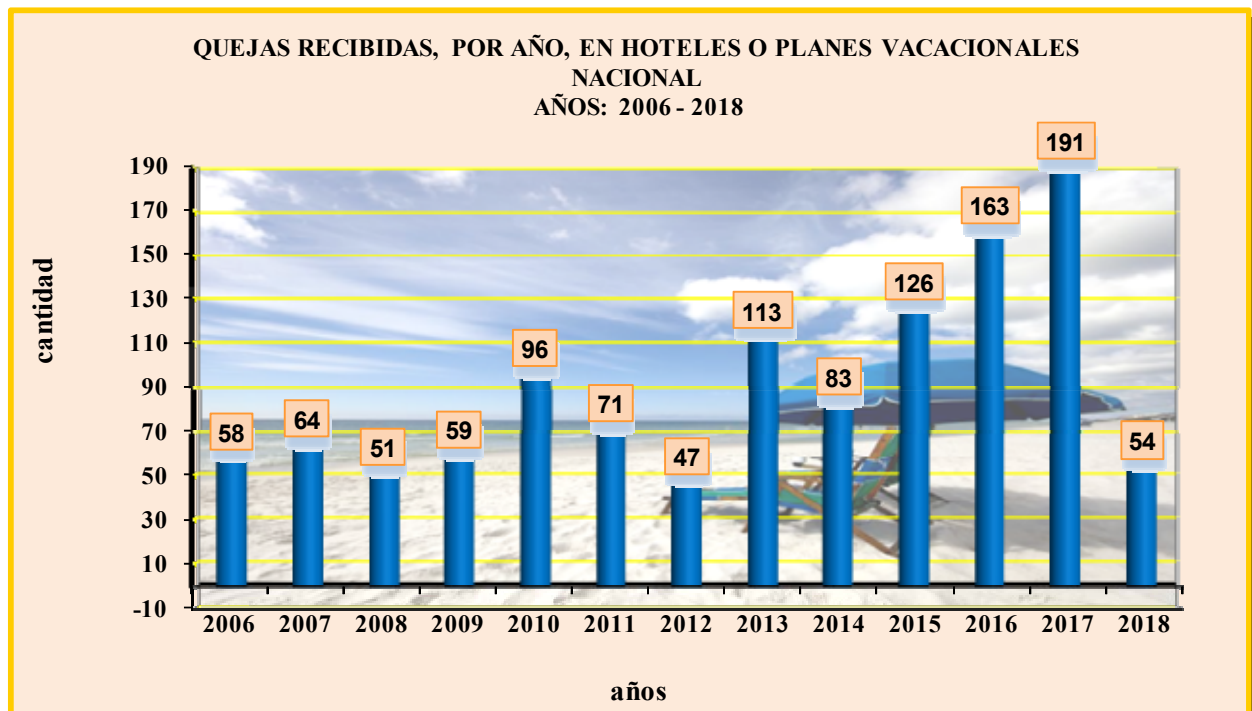
**2006-2018**

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

**Última Act. 20/06/18 Próxima 20/07/18**

<b>AÑOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B./)</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	54	241,180.31
<b>TOTAL</b>	<b>1,176</b>	<b>4,172,613.58</b>

Fuente: ACODECO



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

**PERÍODO: ENERO - MAYO 2018**

**Última Act. 20/06/18 Próxima 20/07/18**

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Claúsula abusiva	17	109,593.80
Falta de información comercial	16	72,591.66
Incumplimiento de servicio	7	6,135.50
Incumplimiento de contrato	6	21,491.00
Resolución de contrato	3	20,322.00
Daño y perjuicio	2	615.35
Cobro indebido	1	296.00
Resindir contrato	1	10,000.00
Venta engañosa	1	135.00
<b>TOTAL</b>	<b>54</b>	<b>241,180.31</b>

**Fuente: ACODECO**

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

**NACIONAL**

**PERÍODO: ENERO - MAYO 2018**

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Desistimiento	19	81,291.59
Acuerdo	26	149,997.00
Fallo a favor (Defensoria de Oficio)	1	3,750.00
Resolución/Devolución	3	3,140.44
<b>TOTAL</b>	<b>49</b>	<b>238,179.03</b>

**Fuente: ACODECO**

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

**PERIODO: ENERO - MAYO 2018**

**Última Act. 20/06/18 Próxima 20/07/18**

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>QUEJAS</b>
AGUAPANELA MEDIA CORP	1
ALTTUM COLLECTION	1
ARENA TRAVEL CLUB / PLAYA BLANCA SIGNATURE, S.A.	6
BUENAVENTURA TRAVELS	3
CONTINENTAL VOYAGES PTY, S.A.	5
DECAMERON	11
DESARROLLADORA TURISTICAS ISTMO CORPORATION, S.A.	1
DESTINATION TRAVEL PANAMÁ	1
EL POBLADO RESORTS, CLUBS & SERVICES, S.A.	8
FULL DISCOVERY	1
HMC CLUB HOTEL	4
HOTEL CARIBE	1
MCLAREN INC. (FULL DISCOVERY)	1
NAOS MANAGEMENT GROUP	1
NETWORKS VACATION	2
PANAPRIME, S.A.	1
PLAYA BLANCA BEACH RESORT	3
SCUBA PORTOBELO	1
THE PREMIER CLUB	1
VIP GLOBAL MARKETING	1
<b>TOTAL</b>	<b>54</b>

**Fuente: ACODECO**