



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

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



***2006-2020***

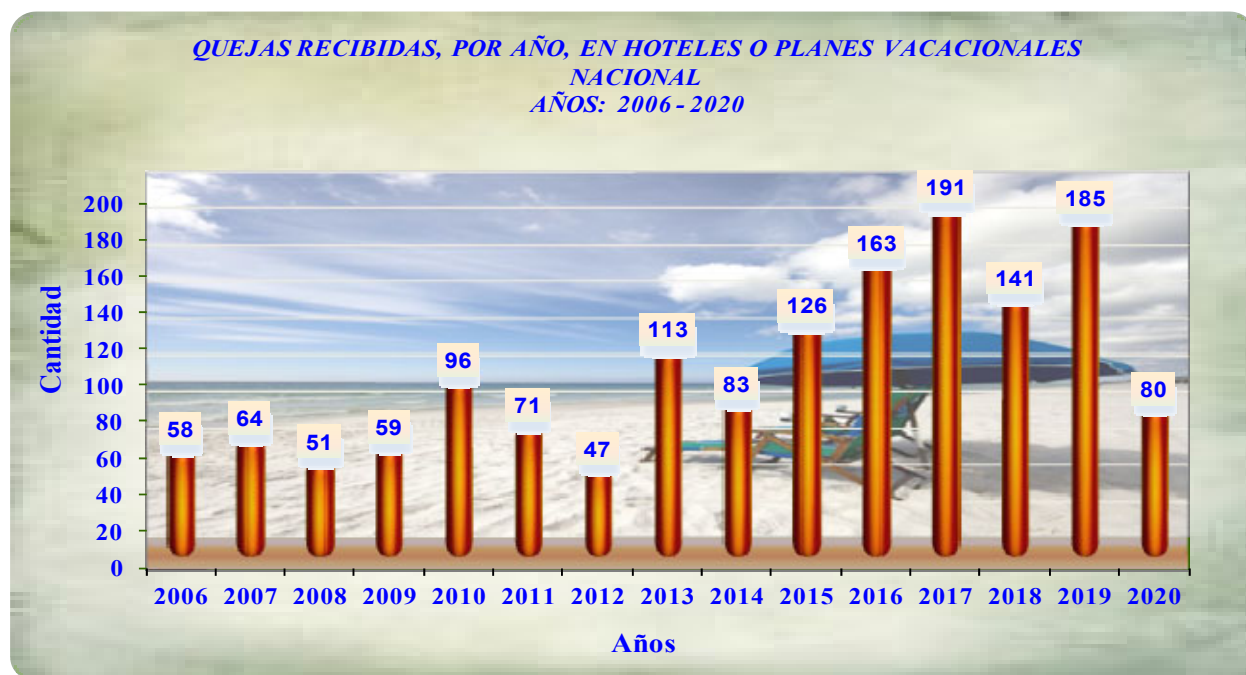
**QUEJAS RECIBIDAS, POR AÑO, EN HOTELES Y PLANES VACACIONALES  
NACIONAL  
AÑOS: 2006 - 2020**

**Última Act. 20/10/20 Próxima 20/11/20**

<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	141	668,488.99
2019	185	1,291,227.85
2020	80	569,959.25
<b>TOTAL</b>	<b>1,528</b>	<b>6,461,109.36</b>

NOTA: En los meses de marzo hasta septiembre 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 - SEPTIEMBRE DE 2020**

**Última Act. 20/10/20 Próxima 20/11/20**

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Cláusula abusiva	45	403,407.00
Falta de información	23	38,877.61
Incumplimiento de contrato	7	102,466.16
Incumplimiento de servicio	2	3,151.71
Resolución de contrato	2	12,056.77
Devolución de dinero	1	10,000.00
<b>TOTAL</b>	<b>80</b>	<b>569,959.25</b>

NOTA: En los meses de marzo hasta septiembre 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 - SEPTIEMBRE DE 2020**

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Acuerdo	23	102,442.00
Desistimiento	10	24,258.97
Resolución/Devolución	1	2,675.00
<b>TOTAL</b>	<b>34</b>	<b>129,375.97</b>

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

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

**PERIODO: ENERO - SEPTIEMBRE DE 2020**

**Última Act. 20/10/20 Próxima 20/11/20**

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
BUENAVENTURA TRAVELS	10
COMERCIALIZADORA HOTELERA, S.A.	1
CONTINENTAL VOYAGES PTY, S.A	2
CUBISMO CORPORATION, S.A.	1
DECAMERON	38
EL POBLADO RESORT CLUB & SERVICES	4
EL SITIO PLAYA VENAO	1
GRAND INTERNATIONAL HOTEL	1
HOTEL SHOW PONY BEACH RESORT	1
IDEAL CLUB, CORP	1
ONLINE TOURS	1
PANAPRIME, S.A.	1
PLAYA BLANCA SIGNATURE, S.A.	11
PROMOTORA FAYETTEVILLE, S.A.	2
RESORTS COMERCIALES INDEPEDIENTES	2
SEALTORS / ANIMAL BREW CAFÉ	1
VIP GLOBAL MARKETING, S.A.	2
<b>TOTAL</b>	<b>80</b>

NOTA: En los meses de marzo hasta septiembre de 2020, las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

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