



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

INFORME ESTADÍSTICO

QUEJAS RECIBIDAS Y RESUELTAS DE HOTELES Y PLANES VACACIONALES



2006-2016

**QUEJAS RECIBIDAS, POR AÑO, EN HOTELES O PLANES VACACIONALES
NACIONAL**

AÑOS: 2006 - 2016

Estos datos se actualizan el 20 de mayo de 2016

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	26	59,122.27
TOTAL	794	2,202,440.81

NOTA: Los datos del año 2016, se reflejan hasta el mes de marzo.

Fuente: ACODECO



QUEJAS RECIBIDAS, SEGÚN MOTIVOS, EN HOTELES O PLANES VACACIONALES

NACIONAL

PERÍODO: ENERO - MARZO 2016

Estos datos se actualizan el 20 de mayo de 2016

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Falta de información	7	8,090.00
Claúsula abusiva	5	14,771.05
Incumplimiento de contrato	4	9,717.61
Incumplimiento de servicio	4	6,263.61
Rescindir contrato	2	2,970.00
Resolución contrato	2	7,950.00
Veracidad de la publicidad	1	360.00
Aclaración de contrato	1	9,000.00
TOTAL	26	59,122.27

Fuente: ACODECO

QUEJAS RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR EN HOTELES O PLANES VACACIONALES

NACIONAL

PERÍODO: ENERO - MARZO 2016

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Desistimiento	8	22,179.95
Acuerdo	5	9,208.55
Fallo a favor	3	28,976.70
Resolución	1	237.60
TOTAL	17	60,602.80

Fuente: ACODECO