



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

INFORME ESTADÍSTICO

QUEJAS RECIBIDAS Y RESUELTAS DE HOTELES Y PLANES VACACIONALES



2006-2016

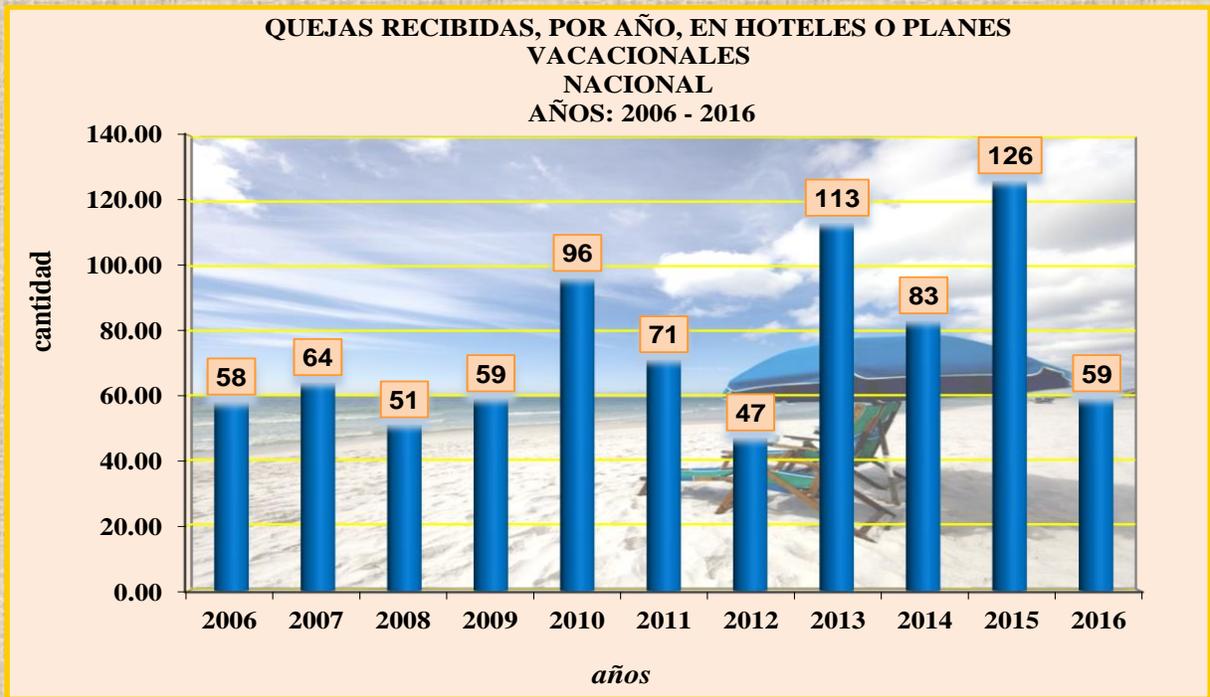
**QUEJAS RECIBIDAS, POR AÑO, EN HOTELES O PLANES VACACIONALES
NACIONAL
AÑOS: 2006 - 2016**

Estos datos se actualizan el 20 de junio 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	59	229,207.27
TOTAL	827	2,372,525.81

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

Fuente: ACODECO



QUEJAS RECIBIDAS, SEGÚN MOTIVOS, EN HOTELES O PLANES VACACIONALES**NACIONAL****PERÍODO: ENERO - MAYO 2016****Estos datos se actualizan el 20 de julio de 2016**

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Falta de información	15	35,943.00
Claúsula abusiva	13	127,065.05
Incumplimiento de contrato	9	24,414.61
Incumplimiento de servicio	8	9,807.61
Resolución contrato	5	10,875.00
Devolución de dinero	3	6,640.00
Rescindir contrato	3	4,770.00
Aclaración de contrato	1	9,000.00
Cobro indebido	1	332.00
Veracidad de la publicidad	1	360.00
TOTAL	59	229,207.27

Fuente: ACODECO**QUEJAS RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR EN HOTELES O PLANES VACACIONALES****NACIONAL****PERÍODO: ENERO - MAYO 2016**

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Desistimiento	14	53,138.95
Acuerdo	11	32,352.55
Fallo a favor	3	28,976.70
Resolución	1	237.60
TOTAL	29	114,705.80

Fuente: ACODECO

**AGENTES ECONÓMICOS DE HOTELES Y PLANES VACACIONALES,
POR QUEJAS RECIBIDAS
NACIONAL
PERIODO: ENERO - MAYO 2016**

Estos datos se actualizan el 20 de julio de 2016

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
CONTINENTAL VOYAGES PTY, S.A.	21
BUENAVENTURA TRAVELS	11
DECAMERON	10
EL POBLADO RESORT CLUB & SERVICES	9
TUS VACACIONES PTY, S.A.	3
HOTEL PRINCIPE	1
NETWORKS VACATION	1
PLAYA BLANCA BEACH RESORT	1
RIU HOTELS & RESORTS	1
DISCOVERY ENJOY PANAMA CLUB	1
TOTAL	59

Fuente: ACODECO