



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

INFORME ESTADÍSTICO

QUEJAS RECIBIDAS Y RESUELTAS DE HOTELES Y PLANES VACACIONALES



2006-2017

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

AÑOS: 2006 - 2017

Estos datos se actualizan el 20 de marzo de 2017

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	17	98,670.55
TOTAL	948	3,051,637.83

Fuente: ACODECO



QUEJAS RECIBIDAS, SEGÚN MOTIVOS, EN HOTELES O PLANES VACACIONALES

NACIONAL

PERÍODO: ENERO - 2017

Estos datos se actualizan el 20 de marzo de 2017

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Claúsula abusiva	8	46,468.55
Falta de información	3	7,305.00
Devolución de dinero/abono	2	21,950.00
Incumplimiento de servicio	2	947.00
Anulación de contrato	1	15,000.00
Incumplimiento de contrato	1	7,000.00
TOTAL	17	98,670.55

Fuente: ACODECO

QUEJAS RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR EN HOTELES O PLANES VACACIONALES

NACIONAL

PERÍODO: ENERO - 2017

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Desistimiento	3	5,634.00
Acuerdo	2	6,100.00
Resolución	1	750.00
Fallo a favor	1	3,125.00
TOTAL	7	15,609.00

Fuente: ACODECO

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

PERIODO: ENERO - 2017

Estos datos se actualizan el 20 de marzo de 2017

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
CONTINENTAL VOYAGES PTY, S.A.	6
DECAMERON	4
EL POBLADO RESORT CLUB & SERVICES	3
TUS VACACIONES PTY, S.A.	1
BUENAVENTURA TRAVELS	2
HOTELERA EL PANAMA, S.A.	1
TOTAL	17

Fuente: ACODECO