



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

INFORME ESTADÍSTICO
QUEJAS RECIBIDAS Y RESUELTAS DE HOTELES Y PLANES VACACIONALES



2006-2017

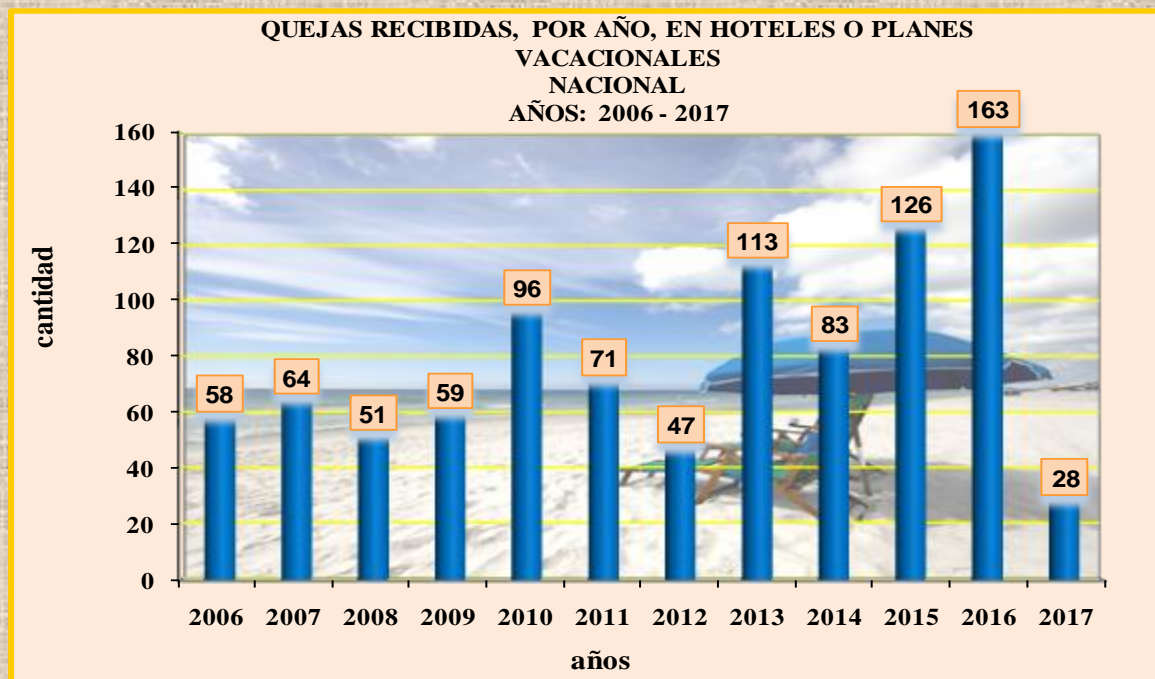
**QUEJAS RECIBIDAS, POR AÑO, EN HOTELES Y PLANES VACACIONALES
NACIONAL**

AÑOS: 2006 - 2017

Estos datos se actualizan el 20 de abril 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	28	141,979.55
TOTAL	959	3,094,946.83

Fuente: ACODECO



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

PERÍODO: ENERO - FEBRERO 2017

Estos datos se actualizan el 20 de abril de 2017

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Claúsula abusiva	16	85,118.55
Falta de información comercial	5	11,564.00
Devolución de dinero/abono	2	21,950.00
Anulación de contrato	1	15,000.00
Resolución de contrato	1	400.00
Incumplimiento de contrato	1	7,000.00
Incumplimiento de servicio	2	947.00
TOTAL	28	141,979.55

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERÍODO: ENERO - FEBRERO 2017

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Desistimiento	6	10,881.00
Acuerdo	8	31,999.00
Fallo a favor	1	3,125.00
Resolución	1	750.00
TOTAL	16	46,755.00

Fuente: ACODECO

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

PERIODO: ENERO - FEBRERO 2017

Estos datos se actualizan el 20 de abril de 2017

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
CONTINENTAL VOYAGES PTY, S.A.	14
EL POBLADO RESORT CLUB & SERVICES	4
BUENAVENTURA TRAVELS	2
DECAMERON	5
HOTELERA EL PANAMA, S.A.	1
TUS VACACIONES PTY, S.A.	1
VIP GLOBAL MARKETING, S.A.	1
TOTAL	28

Fuente: ACODECO