



**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**

<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	28	141,979.55
<b>TOTAL</b>	<b>959</b>	<b>3,094,946.83</b>

**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**

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</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
<b>TOTAL</b>	<b>28</b>	<b>141,979.55</b>

**Fuente: ACODECO**

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

**NACIONAL**

**PERÍODO: ENERO - FEBRERO 2017**

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

**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**

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>QUEJAS</b>
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
<b>TOTAL</b>	<b>28</b>

**Fuente: ACODECO**