



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

# **INFORME ESTADÍSTICO**

## **QUEJAS RECIBIDAS Y RESUELTAS DE HOTELES Y PLANES VACACIONALES**



**2006-2019**

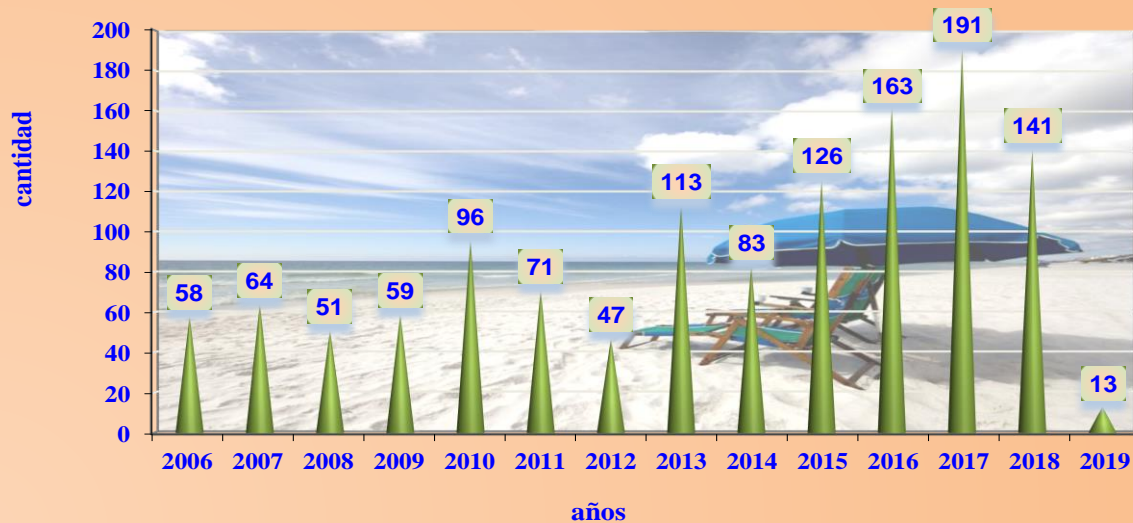
**QUEJAS RECIBIDAS, POR AÑO, EN HOTELES Y PLANES VACACIONALES  
NACIONAL  
AÑOS: 2006 - 2019**

**Última Act. 20/02/19 Próxima 20/03/19**

<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	191	978,465.99
2018	141	668,488.99
2019	13	97,133.00
<b>TOTAL</b>	<b>1,276</b>	<b>4,697,055.26</b>

**Fuente: ACODECO**

**QUEJAS RECIBIDAS, POR AÑO, EN HOTELES O PLANES VACACIONALES  
NACIONAL  
AÑOS: 2006 - 2019**



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

**NACIONAL**

**PERÍODO: ENERO - 2019**

**Última Act. 20/02/19 Próxima 20/03/19**

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Claúsula abusiva	3	14,450.00
Cobro indebido	1	450.00
Devolución de dinero	1	2,433.00
Devolución de dinero/abono	1	5,650.00
Falta de información	3	7,965.00
Incumplimiento de contrato	1	52,000.00
Incumplimiento de servicio	1	185.00
Resindir contrato	1	10,000.00
Resolución de contrato	1	4,000.00
<b>TOTAL</b>	<b>13</b>	<b>97,133.00</b>

**Fuente: ACODECO**

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

**NACIONAL**

**PERÍODO: ENERO - 2019**

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Acuerdo	5	21,293.00
Desistimiento	4	10,550.00
<b>TOTAL</b>	<b>9</b>	<b>31,843.00</b>

**Fuente: ACODECO**

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

**PERIODO: ENERO - 2019**

**Última Act. 20/02/19 Próxima 20/03/19**

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>QUEJAS</b>
DECAMERON	4
BUENAVENTURA TRAVELS	3
EL POBLADO PANAMÁ, S.A.	2
TUS VACACIONES PTY, S.A.	2
ALTTUM	1
HMC CLUB HOTEL	1
<b>TOTAL</b>	<b>13</b>

**Fuente: ACODECO**