

Ciudad de México, a 22 de mayo de 2017

TOP 10 – AGENCIAS DE VIAJES Y SERVICIOS DE RESERVACIONES

No.	Razón social	No. quejas**	% conciliación ^a	Principales motivos de reclamación		
1	DESPEGAR.COM MEXICO, SA DE CV	55	100%	Negativa a cambio o devolución	Negativa a la devolución de depósito	Negativa a la entrega del producto o servicio
2	SERVICIOS INTEGRALES DE MERCADOTECNIA CONSULTORES, SA DE CV	35	0%	Negativa a la devolución de depósito	Negativa a la entrega del producto o servicio	Negativa a cambio o devolución
3	ESCAPATE A LA RIVIERA MAYA, SA DE CV	33	Nd	Negativa a la entrega del producto o servicio	Negativa a la devolución de depósito	Negativa a la rescisión del contrato
4	VIAJES LANDEROS, SA DE CV	31	100%	Negativa a la devolución de depósito	Negativa a la entrega del producto o servicio	Negativa a cambio o devolución
5	COMERCIALIZADORA TRAVEL ADVISORY, SA DE CV	22	100%	Negativa a la rescisión del contrato	Negativa a cambio o devolución	Modificación o rescisión sin aviso ni autorización
6	GRUPO HL TRAVEL, SA DE CV	20	50%	Negativa a la rescisión del contrato	Negativa a la entrega del producto o servicio	Descripción del producto o servicio
7	CORPORATIVO TURISTICO DE MERIDA, SA DE CV	19	100%	Negativa a la rescisión del contrato	Incumplimiento de plazos para la entrega del prod. o serv.	Negativa a la devolución de depósito
8	GRUPO EMPRESARIAL DIALBER, SA DE CV	18	100%	Negativa a la rescisión del contrato	Incumplimiento de plazos para la entrega del prod. o serv.	Negativa a la entrega del producto o servicio
9	REPRESENTACIONES TURISTICAS BOJORQUEZ, SA DE CV	16	100%	Negativa a la rescisión del contrato	Negativa a cambio o devolución	Descripción del producto o servicio
10	VACACIONES CARIBE MAYA, SA DE CV	15	Nd	Negativa a la entrega del producto o servicio	Publicidad engañosa	Negativa a la rescisión del contrato

**Cifras ene-marzo 2017.

^a: Para el cálculo se consideran los estados procesales "Conciliada" y "No conciliada"

Fuente: Sistema Integral de Información y Procesos (SIIP).