

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. 20/05/19 Próxima 20/06/19

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	191	978,465.99
2018	141	668,488.99
2019	52	373,543.00
TOTAL	1,315	4,973,465.26

Fuente: ACODECO



QUEJAS RECIBIDAS, SEGÚN MOTIVOS, EN HOTELES O PLANES VACACIONALES

NACIONAL

PERÍODO: ENERO - ABRIL 2019

Última Act. 20/05/19 Próxima 20/06/19

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Claúsula abusiva	18	128,216.70
Falta de información comercial	16	40,594.33
Incumplimiento de contrato	6	175,899.00
Cobro indebido	4	1,654.97
Devolución de dinero/abono	3	10,583.00
Incumplimiento de servicio	3	2,595.00
Resindir contrato	1	10,000.00
Resolución de contrato	1	4,000.00
TOTAL	52	373,543.00

Fuente: ACODECO

QUEJAS RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR EN HOTELES O PLANES VACACIONALES

NACIONAL

PERÍODO: ENERO - ABRIL 2019

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Desistimiento	12	40,805.27
Acuerdo	20	148,082.00
TOTAL	32	188,887.27

Fuente: ACODECO

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

PERIODO: ENERO - ABRIL 2019

Última Act. 20/05/19 Próxima 20/06/19

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
ALTTUM	1
BUENAVENTURA TRAVELS	5
DECAMERON	18
DESARROLLADORA TURISTICA ISTMO CORPORATION, S.A.	3
DESTINO PANAMÁ S.A.	5
DESTINOS INTERNACIONALES	1
EL POBLADO RESORT CLUB & SERVICES	5
ENE TOURS & TRAVEL	1
HMC CLUB HOTEL	1
HOTEL RADISSON DECAPOLIS	1
PLAYA BLANCA SIGNATURE, S.A.	7
PUNTA FRANCA DE PEDASÍ	1
SHERATON BIJAO BEACH RESORT	1
TUS VACACIONES PTY, S.A.	2
TOTAL	52

Fuente: ACODECO