

INFORME ESTADÍSTICO
QUEJAS RECIBIDAS Y RESUELTAS DE HOTELES Y PLANES VACACIONALES



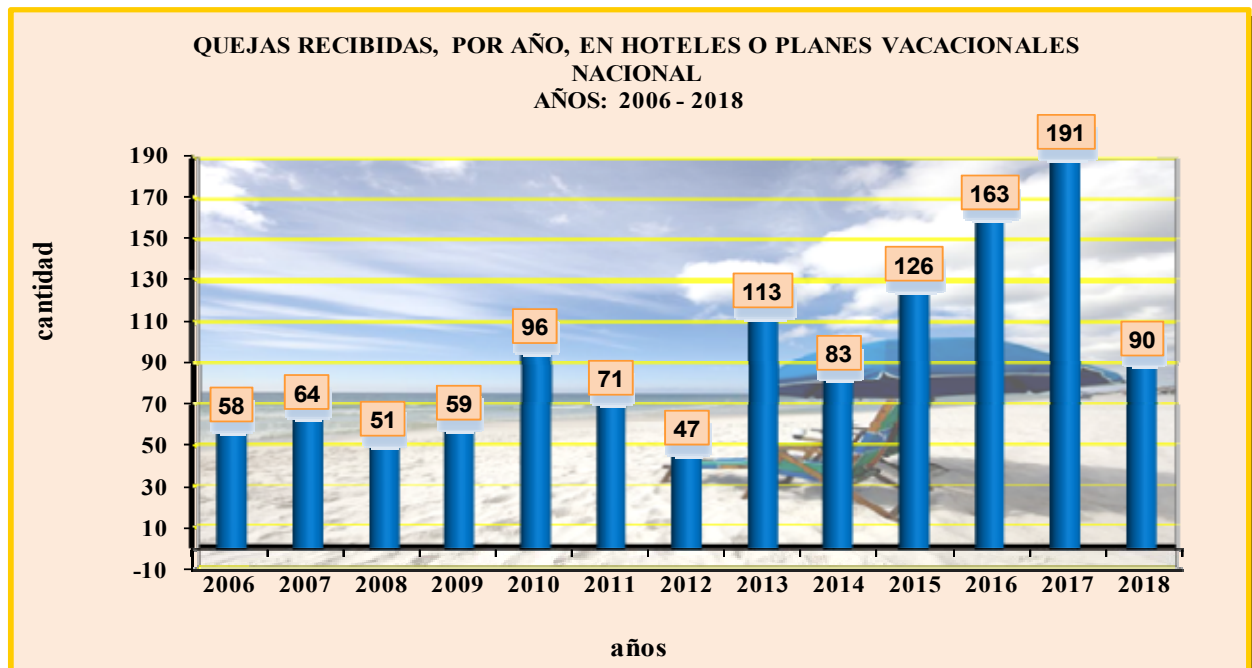
2006-2018

**QUEJAS RECIBIDAS, POR AÑO, EN HOTELES Y PLANES VACACIONALES
NACIONAL
AÑOS: 2006 - 2018**

Última Act. 20/09/18 Próxima 20/10/18

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	90	388,638.49
TOTAL	1,212	4,320,071.76

Fuente: ACODECO



Fuente: ACODECO

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

PERÍODO: ENERO - AGOSTO 2018

Última Act. 20/09/18 Próxima 20/10/18

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Claúsula abusiva	40	247,515.92
Falta de información comercial	19	79,266.66
Incumplimiento de servicio	13	7,225.50
Incumplimiento de contrato	7	21,541.00
Resolución de contrato	3	20,322.00
Cobro indebido	2	425.00
Daño y perjuicio	2	615.35
Devolución de dinero	1	45.00
Incumplimiento de garantía	1	1,547.06
Resindir contrato	1	10,000.00
Venta engañosa	1	135.00
TOTAL	90	388,638.49

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERÍODO: ENERO - AGOSTO 2018

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Acuerdo	45	260,365.35
Desistimiento	28	111,593.99
Resolución/Devolución	7	10,052.94
Fallo a favor (Defensoría de Oficio)	2	6,530.00
TOTAL	82	388,542.28

Fuente: ACODECO

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

PERIODO: ENERO - AGOSTO 2018

Última Act. 20/09/18 Próxima 20/10/18

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
DECAMERON	22
EL POBLADO RESORT CLUB & SERVICES	12
HMC CLUB HOTEL	10
PLAYA BLANCA BEACH RESORT	9
CONTINENTAL VOYAGES PTY, S.A.	8
BUENAVENTURA TRAVELS	5
ARENA TRAVEL CLUB / PLAYA BLANCA SIGNATURE, S.A.	3
DESARROLLADORA TURISTICA ISTMO CORPORATION, S.A.	3
NETWORKS VACATION	2
VIP GLOBAL MARKETING	2
AGUAPANELA MEDIA CORP	1
ALTTUM COLLECTION	1
DESTINATION TRAVEL PANAMÁ, S.A.	1
FULL DISCOVERY	1
HOTEL BOCAS REEF/ WILAN INC	1
HOTEL CARIBE	1
MCLAREN INC. (FULL DISCOVERY)	1
NAOS MANAGEMENT GROUP	1
PANAMA BEST TRAVEL	1
PANAPRIME, S.A.	1
SCUBA PORTOBELO	1
SHERATON GRAN PANAMÁ	1
THE PREMIER CLUB	1
TUS VACACIONES PTY S.A. / CONTINENTAL VOYAGES S.A.	1
TOTAL	90

Fuente: ACODECO