

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. 20/09/19 Próxima 20/10/19

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	108	866,065.26
TOTAL	1,371	5,465,987.52

Fuente: ACODECO



Fuente: ACODECO

QUEJAS RECIBIDAS, SEGÚN MOTIVOS, EN HOTELES O PLANES VACACIONALES

NACIONAL

PERÍODO: ENERO - AGOSTO 2019

Última Act. 20/09/19 Próxima 20/10/19

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Claúsula abusiva	45	364,976.70
Cobro indebido	4	1,654.97
Devolución de dinero/abono	5	11,569.00
Falta de información comercial	33	77,642.33
Incumplimiento de contrato	13	387,588.26
Incumplimiento de servicio	5	6,084.00
Resindir contrato	1	10,000.00
Resolución de contrato	2	6,550.00
TOTAL	108	866,065.26

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERÍODO: ENERO - AGOSTO 2019

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Desistimiento	26	180,178.97
Acuerdo	49	332,821.26
Resolución/Devolución	2	2,947.00
TOTAL	77	515,947.23

Fuente: ACODECO

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

PERIODO: ENERO - AGOSTO 2019

Última Act. 20/09/19 Próxima 20/10/19

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
ALTTUM	1
ARENAS TRAVEL CLUB	1
BUENAVENTURA TRAVELS	10
DESARROLLADORA TURISTICA ISTMO CORPORATION, S.A.	4
DESTINO PANAMÁ, S.A.	6
DESTINOS INTERNACIONALES	3
EL POBLADO RESORT CLUB & SERVICES	9
EL SITIO VILLAS, S.A	1
ENE TOURS & TRAVEL	1
HMC CLUB HOTEL	1
HOTEL RADISSON DECAPOLIS	1
MULTIVACACIONES DECAMERON, S.RL.	37
NAOS MANAGEMENT GROUP	1
PANAMA BOOKING TRAVEL	2
PLAYA BLANCA SIGNATURE, S.A.	18
PROMOTORA FAYETTEVILLE, S.A	1
PROVOK, S.A.	1
PUNTA FRANCA DE PEDASÍ	1
SHERATON BIJAO BEACH RESORT	1
THE IRON TOWER CORP / HILTON PANAMÁ	1
TRIP CAR PANAMÁ	2
TUS VACACIONES PTY, S.A.	2
VIP GLOBAL MARKETING	3
TOTAL	108

Fuente: ACODECO