



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

# **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. 20/01/19 Próxima 20/02/19**

<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
<b>TOTAL</b>	<b>1,263</b>	<b>4,599,922.26</b>

**Fuente: ACODECO**

**QUEJAS RECIBIDAS, POR AÑO, EN HOTELES O PLANES VACACIONALES**

**NACIONAL**

**AÑOS: 2006 - 2018**



**Fuente: ACODECO**

**QUEJAS RECIBIDAS, SEGÚN MOTIVOS, EN HOTELES O PLANES VACACIONALES****NACIONAL****PERÍODO: ENERO - DICIEMBRE 2018****Última Act. 20/01/19 Próxima 20/02/19**

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B./)</b>
Claúsula abusiva	68	469,175.92
Falta de información comercial	33	124,424.66
Incumplimiento de servicio	16	7,740.50
Incumplimiento de contrato	12	34,028.50
Cobro indebido	3	455.00
Resolución de contrato	3	20,322.00
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
<b>TOTAL</b>	<b>141</b>	<b>668,488.99</b>

**Fuente: ACODECO****QUEJAS RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR EN HOTELES O PLANES VACACIONALES****NACIONAL****PERÍODO: ENERO - DICIEMBRE 2018**

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B./)</b>
Acuerdo	73	451,666.97
Desistimiento	38	134,435.14
Resolución/Devolución	8	12,152.94
Fallo a favor (Defensoría de Oficio)	2	6,530.00
<b>TOTAL</b>	<b>121</b>	<b>604,785.05</b>

**Fuente: ACODECO**

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

**PERIODO: ENERO - DICIEMBRE 2018**

**Última Act. 20/01/19 Próxima 20/02/19**

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>QUEJAS</b>
DECAMERON	33
PLAYA BLANCA SIGNATURE, S.A.	25
EL POBLADO RESORT CLUB & SERVICES	18
HMC CLUB HOTEL	13
BUENAVENTURA TRAVELS, S.A.	11
CONTINENTAL VOYAGES PTY, S.A.	8
DESARROLLADORA TURISTICA ISTMO CORPORATION, S.A.	6
ALTTUM MIRAMAR, SUITES, VILLAGES RESORT	2
NETWORKS VACATION	2
PANAPRIME, S.A.	2
PREMIER VACATION CLUB, S.A.	2
VIP GLOBAL MARKETING	2
AGUAPANELA MEDIA CORP	1
CASCO HOSPITALITY GROUP INC	1
DESTINATION TRAVEL PANAMÁ, S.A.	1
FULL DISCOVERY	1
HOTEL MERYLAND	1
HOTEL BOCAS REEF/ WILAN INC	1
HOTEL CARIBE	1
HOTEL PLAYA BLANCA	1
HOTEL VERACRUZ	1
MCLAREN INC. (FULL DISCOVERY)	1
NAOS MANAGEMENT GROUP	1
PANAMA BEST TRAVEL	1
SCUBA PORTOBELLO	1
SHERATON PANAMÁ	1
SORTIS HOTEL, SPA & CASINO	1
THE PREMIER CLUB	1
TUS VACACIONES PTY, S.A.	1
<b>TOTAL</b>	<b>141</b>
<b>Fuente: ACODECO</b>	