



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

***INFORME ESTADÍSTICO  
QUEJAS RECIBIDAS Y  
RESUELTAS DE HOTELES Y  
PLANES VACACIONALES***



***2006-2020***

**QUEJAS RECIBIDAS, POR AÑO, EN HOTELES Y PLANES VACACIONALES****NACIONAL****AÑOS: 2006 - 2020****Última Act. 20/01/21 Próxima 20/02/21**

<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
2019	185	1,291,227.85
2020	106	699,940.35
<b>TOTAL</b>	<b>1,554</b>	<b>6,591,090.46</b>

NOTA: En los meses de marzo hasta noviembre de 2020, las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

**Fuente: Departamento de Conciliación y Decision de Quejas.**



*QUEJAS RECIBIDAS, POR AÑO, EN HOTELES O PLANES VACACIONALES  
NACIONAL  
AÑOS: 2006 - 2020*



**Fuente: Departamento de Conciliación y Decision de Quejas.**

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

**PERÍODO: ENERO - DICIEMBRE DE 2020**

**Última Act. 20/01/21 Próxima 20/02/21**

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Cláusula abusiva	49	499,665.02
Falta de información	37	62,588.19
Incumplimiento de contrato	8	103,216.16
Resolución de contrato	4	17,556.77
Devolución de dinero	4	12,457.50
Incumplimiento de servicio	4	4,456.71
<b>TOTAL</b>	<b>106</b>	<b>699,940.35</b>

NOTA: En los meses de marzo hasta diciembre de 2020, las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

**Fuente: Departamento de Conciliación y Decision de Quejas.**

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

**PERÍODO: ENERO - DICIEMBRE DE 2020**

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Acuerdo	26	112,970.33
Desistimiento	13	26,260.97
Resolución	3	6,548.00
Fallo a favor (Defensoria de Oficio)	2	11,000.00
Transacción extrajudicial	1	1,200.00
<b>TOTAL</b>	<b>45</b>	<b>157,979.30</b>

**Fuente: Departamento de Conciliación y Decision de Quejas.**

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

**PERIODO: ENERO - DICIEMBRE DE 2020**

**Última Act. 20/01/21 Próxima 20/02/21**

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>QUEJAS</b>
DECAMERON	44
BUENAVENTURA TRAVELS	11
PLAYA BLANCA SIGNATURE, S.A.	11
VIP GLOBAL MARKETING, S.A.	6
RESORTS COMERCIALES INDEPEDIENTES	5
EL POBLADO RESORT CLUB & SERVICES	4
CONTINENTAL VOYAGES PTY, S.A.	2
PROMOTORA FAYETTEVILLE, S.A.	2
CENTRAL HOTEL PANMA	1
COLUMBIA TOURS	1
COMERCIALIZADORA HOTELERA, S.A.	1
CUBISMO CORPORATION, S.A.	1
DESARROLLADORA TURISTICA ISTMO CORPORATION, S.A.	1
EL POBLADO PANAMA, S.A.	1
EL SITIO PLAYA VENAO	1
GRAND INTERNATIONAL HOTEL	1
HARD ROCK HOTEL PANAMA MEGAPOLIS	1
HOSTAL VISTA	1
HOTEL HILTON GARDEN INN PANAMA	1
HOTEL SHOW PONY BEACH RESORT	1
IDEAL CLUB, CORP	1
ONLINE TOURS	1
P.H. PLAYA ESCONDIDA RESORT & MARINA	1
PANAMA BOOKING TRAVEL	1
PANAPRIME, S.A.	1
SEALTORS / ANIMAL BREW CAFÉ	1
SHOW PONY BEACH RESORT	1
SUMMIT GOLF & RESORT, S.A	1
TU TRIP PTY	1
<b>TOTAL</b>	<b>106</b>

NOTA: En los meses de marzo hasta diciembre de 2020, las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

**Fuente: Departamento de Conciliación y Decision de Quejas.**