

INFORME ESTADÍSTICO
QUEJAS RECIBIDAS Y RESUELTAS DE HOTELES Y PLANES VACACIONALES



2006-2017

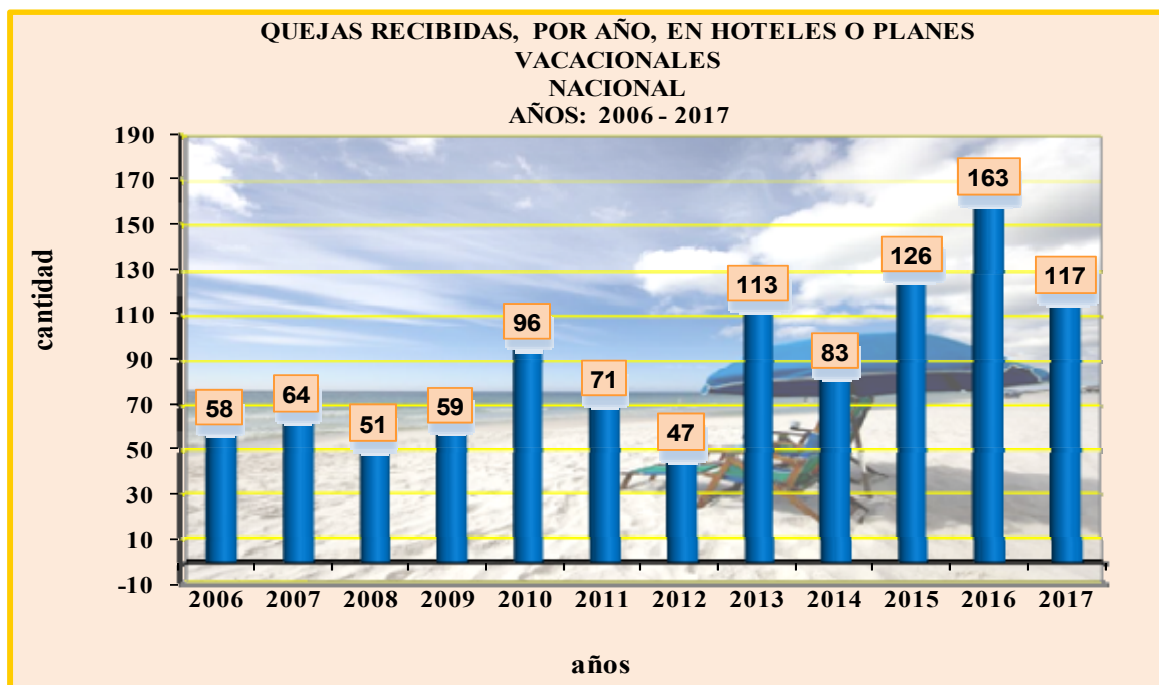
**QUEJAS RECIBIDAS, POR AÑO, EN HOTELES Y PLANES VACACIONALES
NACIONAL**

AÑOS: 2006 - 2017

Estos datos se actualizan el 20 de septiembre de 2017

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	117	525,480.78
TOTAL	1,048	3,478,448.06

Fuente: ACODECO



QUEJAS RECIBIDAS, SEGÚN MOTIVOS, EN HOTELES O PLANES VACACIONALES

NACIONAL

PERÍODO: ENERO - JULIO 2017

Estos datos se actualizan el 20 de septiembre de 2017

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Anulación de contrato	4	29,900.00
Incumplimiento de contrato	6	27,147.60
Devolución de dinero/abono	5	27,224.00
Falta de información comercial	19	54,152.79
Claúsula abusiva	73	374,681.66
Resolución contrato	3	7,174.00
Cobro indebido	1	767.43
Incumplimiento de servicio	5	4,012.78
Daño y perjuicio	1	420.52
TOTAL	117	525,480.78

Fuente: ACODECO

QUEJAS RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR EN HOTELES O PLANES VACACIONALES

NACIONAL

PERÍODO: ENERO - JULIO 2017

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Acuerdo	42	174,222.31
Desistimiento	26	73,722.80
Fallo a favor	1	3,125.00
Resolución/Devolución	3	3,635.00
TOTAL	72	254,705.11

Fuente: ACODECO

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

PERIODO: ENERO - JULIO 2017

Estos datos se actualizan el 20 de septiembre de 2017

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
BLUEBAY CORONADO GOLF & BEACH RESORT	1
BUENAVENTURA TRAVELS	8
CONTINENTAL VOYAGES PTY, S.A.	50
DECAMERON	13
EL POBLADO RESORT CLUB & SERVICES	31
HAVE SPA S.A.	1
HOTEL CENTRAL BOQUETE	1
HOTELERA EL PANAMA, S.A.	1
MULTIVACACIONES DECAMERON S.R.L.	1
PEDASI SPORT CLUB, S.A.	1
PROMOTORA MARBELLA, S.A	1
RIU HOTELS & RESORTS	1
THE WESTIN PLAYA BONITA PANAMA	1
TUS VACACIONES PTY, S.A.	1
UNLIMITED VACATION CLUB	1
VIP GLOBAL MARKETING, S.A.	4
TOTAL	117

Fuente: ACODECO