



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

INFORME ESTADÍSTICO

QUEJAS RECIBIDAS Y RESUELTAS DE HOTELES Y PLANES VACACIONALES



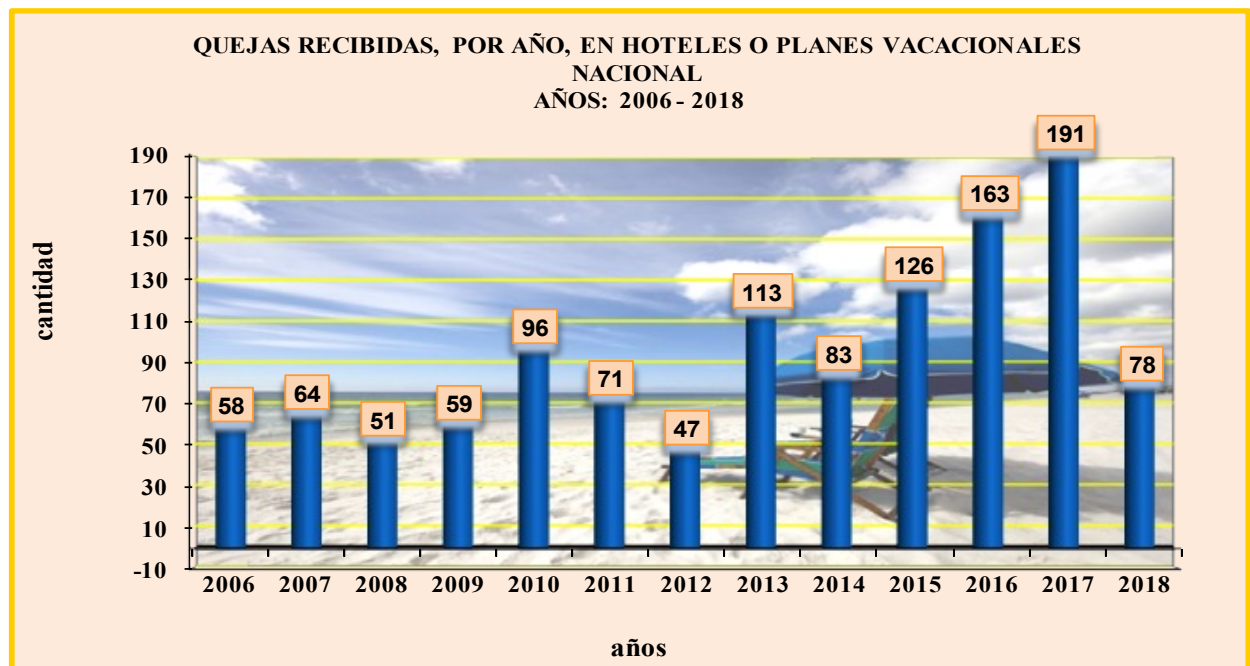
2006-2018

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

Última Act. 20/08/18 Próxima 20/09/18

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	78	324,810.37
TOTAL	1,200	4,256,243.64

Fuente: ACODECO



Fuente: ACODECO

QUEJAS RECIBIDAS, SEGÚN MOTIVOS, EN HOTELES O PLANES VACACIONALES

NACIONAL

PERÍODO: ENERO - JULIO 2018

Última Act. 20/08/18 Próxima 20/09/18

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Claúsula abusiva	30	183,917.80
Falta de información comercial	19	79,266.66
Incumplimiento de servicio	12	7,040.50
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
Incumplimiento de garantía	1	1,547.06
Resindir contrato	1	10,000.00
Venta engañosa	1	135.00
TOTAL	78	324,810.37

Fuente: ACODECO

QUEJAS RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR EN HOTELES O PLANES VACACIONALES

NACIONAL

PERÍODO: ENERO - JULIO 2018

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Acuerdo	42	253,998.00
Desistimiento	27	105,193.99
Resolución/Devolución	7	10,052.94
Fallo a favor (Defensoría de Oficio)	2	6,530.00
TOTAL	78	375,774.93

Fuente: ACODECO

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

PERIODO: ENERO - JULIO 2018

Última Act. 20/08/18 Próxima 20/09/18

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
DECAMERON	17
EL POBLADO RESORT CLUB & SERVICES	11
HMC CLUB HOTEL	9
PLAYA BLANCA BEACH RESORT	9
CONTINENTAL VOYAGES PTY, S.A.	7
BUENAVENTURA TRAVELS	5
ARENAS TRAVEL CLUB	3
NETWORKS VACATION	2
VIP GLOBAL MARKETING	2
AGUAPANELA MEDIA CORP	1
ALTTUM COLLECTION	1
DESARROLLADORA TURISTICAS ISTMO CORPORATION, S.A.	1
DESTINATION TRAVEL PANAMÁ, S.A.	1
FULL DISCOVERY	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
TOTAL	78

Fuente: ACODECO