

INFORME ESTADÍSTICO
QUEJAS RECIBIDAS Y RESUELTAS DE HOTELES Y PLANES VACACIONALES



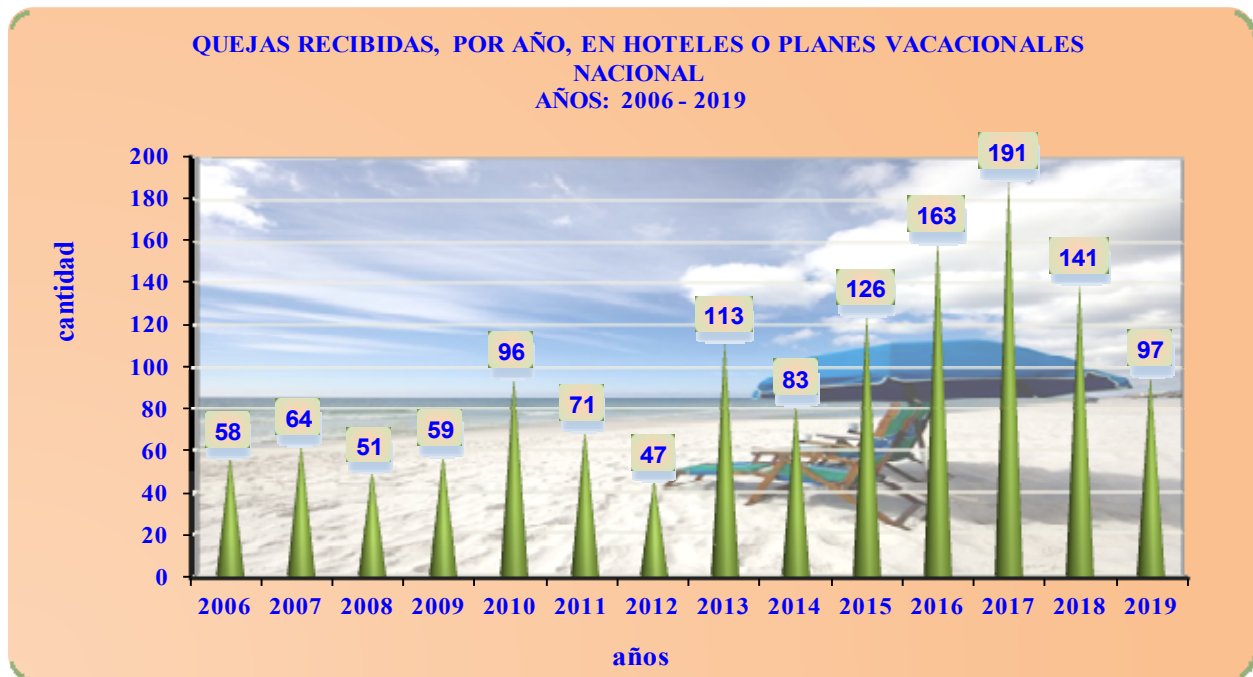
2006-2019

**QUEJAS RECIBIDAS, POR AÑO, EN HOTELES Y PLANES VACACIONALES
NACIONAL
AÑOS: 2006 - 2019**

Última Act. 20/08/19 Próxima 20/09/19

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	97	772,357.26
TOTAL	1,360	5,372,279.52

Fuente: ACODECO



Fuente: ACODECO

QUEJAS RECIBIDAS, SEGÚN MOTIVOS, EN HOTELES O PLANES VACACIONALES

NACIONAL

PERÍODO: ENERO - JULIO 2019

Última Act. 20/08/19 Próxima 20/09/19

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Claúsula abusiva	40	289,816.70
Cobro indebido	4	1,654.97
Devolución de dinero/abono	5	11,569.00
Falta de información comercial	29	63,984.33
Incumplimiento de contrato	12	385,988.26
Incumplimiento de servicio	4	2,794.00
Resindir contrato	1	10,000.00
Resolución de contrato	2	6,550.00
TOTAL	97	772,357.26

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERÍODO: ENERO - JULIO 2019

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Desistimiento	25	180,138.97
Acuerdo	41	278,602.00
Resolución/Devolución	2	2,947.00
TOTAL	68	461,687.97

Fuente: ACODECO

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

PERIODO: ENERO - JULIO 2019

Última Act. 20/08/19 Próxima 20/09/19

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
ALTTUM	1
ARENAS TRAVEL CLUB	1
BUENAVENTURA TRAVELS	8
DECAMERON	34
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
NAOS MANAGEMENT GROUP	1
PLAYA BLANCA SIGNATURE, S.A.	15
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	97

Fuente: ACODECO