



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

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



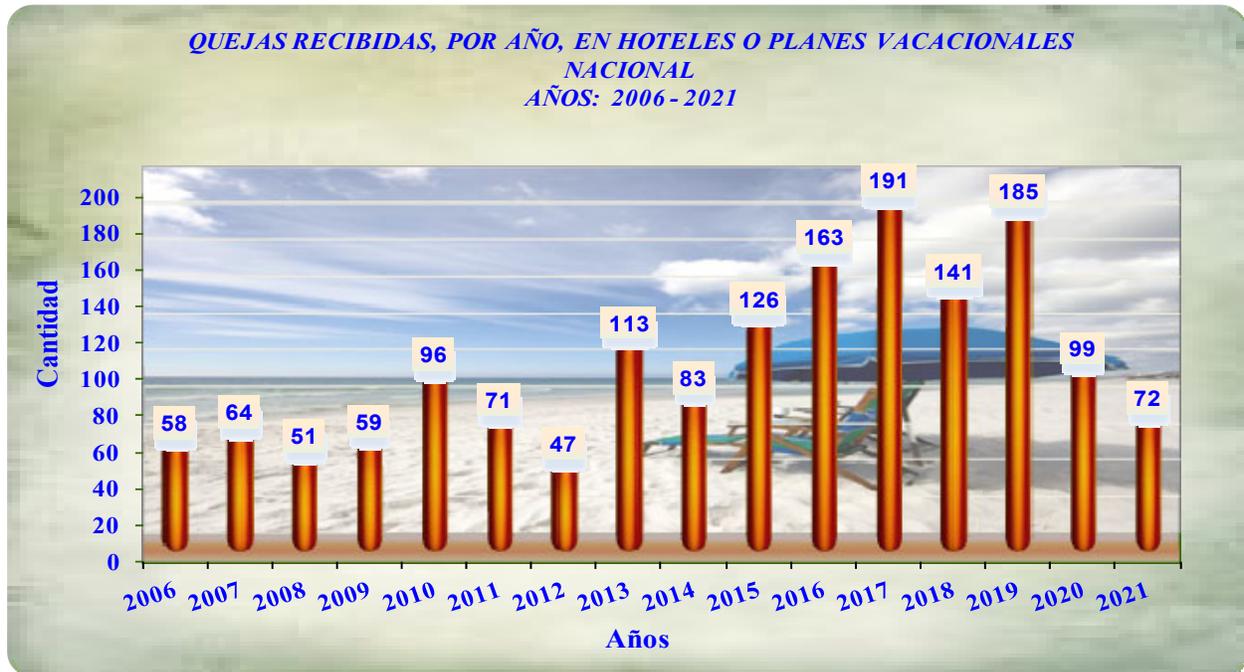
2006-2021

**QUEJAS RECIBIDAS, POR AÑO, EN HOTELES Y PLANES VACACIONALES
NACIONAL
AÑOS: 2006 - 2021**

Última Act. 20/08/21 Próxima 20/09/21

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	185	1,291,227.85
2020	99	603,789.28
2021	72	523,626.72
TOTAL	1,619	7,018,566.11

Fuente: Departamento de Conciliación y Decisión de Quejas.



Fuente: Departamento de Conciliación y Decisión de Quejas.

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

PERÍODO: ENERO - JULIO DE 2021

Última Act. 20/08/21 Próxima 20/09/21

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Falta de información	30	193,311.25
Cláusula abusiva	14	258,349.90
Devolución de dinero	9	13,115.40
Incumplimiento de contrato	7	31,234.99
Incumplimiento de servicio	4	17,924.62
Resolución de contrato	4	6,073.00
Anulación de contrato	1	1,600.00
Cobro indebido	1	114.66
Custodia de bien	1	1,200.00
Daño y perjuicio	1	702.90
TOTAL	72	523,626.72

Fuente: Departamento de Conciliación y Decision de Quejas.

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

PERÍODO: ENERO - JULIO DE 2021

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Desistimiento	25	109,688.59
Acuerdo	14	65,325.00
Transacción extrajudicial	1	2,000.00
Resolución/Devolución	1	40.00
TOTAL	41	177,053.59

Fuente: Departamento de Conciliación y Decision de Quejas.

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

PERIODO: ENERO - JULIO DE 2021

Última Act. 20/08/21 Próxima 20/09/21

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
DECAMERON	23
PLAYA BLANCA SIGNATURE, S.A.	10
HOTEL EL PANAMÁ	8
RESORTS COMERCIALES INDEPENDIENTES	5
ARENAS TRAVEL CLUB	2
CASA GRANDE BAMBITO RESORT & RESIDENCES	2
CENTRAL HOTEL PANAMÁ	2
SUNSTAR HOTEL & DEVELOPMENT, S.A.	2
VIP GLOBAL MARKETING, S.A.	2
BAHÍA PARAISO GUEST HOUSE	1
BAY VIEW HOTEL, INC.	1
BUENAVENTURA TRAVELS	1
CONEXIONES PANAMA MARKETING	1
DESTINITY MEMBERSHIP	1
FINCA LERIDA COFFEE PLANTATION & BOUTIQUE HOTEL	1
GREENWOOD DEVELOPMENT GROUP, S.A.	1
HOSTAL DOÑA VISTORIA	1
HOTEL CASA 33	1
HOTEL LADERA BOQUETE	1
INDIANA SKY MANAGEMENT CORP	1
INTERNATIONAL CORPORATION UTILITIES MANAGEMENT	1
MEGAPOLIS INVESTMENT	1
MERYLAND HOTEL	1
SENSATIONS THE TRAVELSHOP & COFFEE	1
SUMMIT RAINFOREST GOLF RESORT	1
TOTAL	72

Fuente: Departamento de Conciliación y Decision de Quejas.