

INFORME ESTADÍSTICO
QUEJAS RECIBIDAS Y RESUELTAS DE HOTELES Y PLANES VACACIONALES



2006-2017

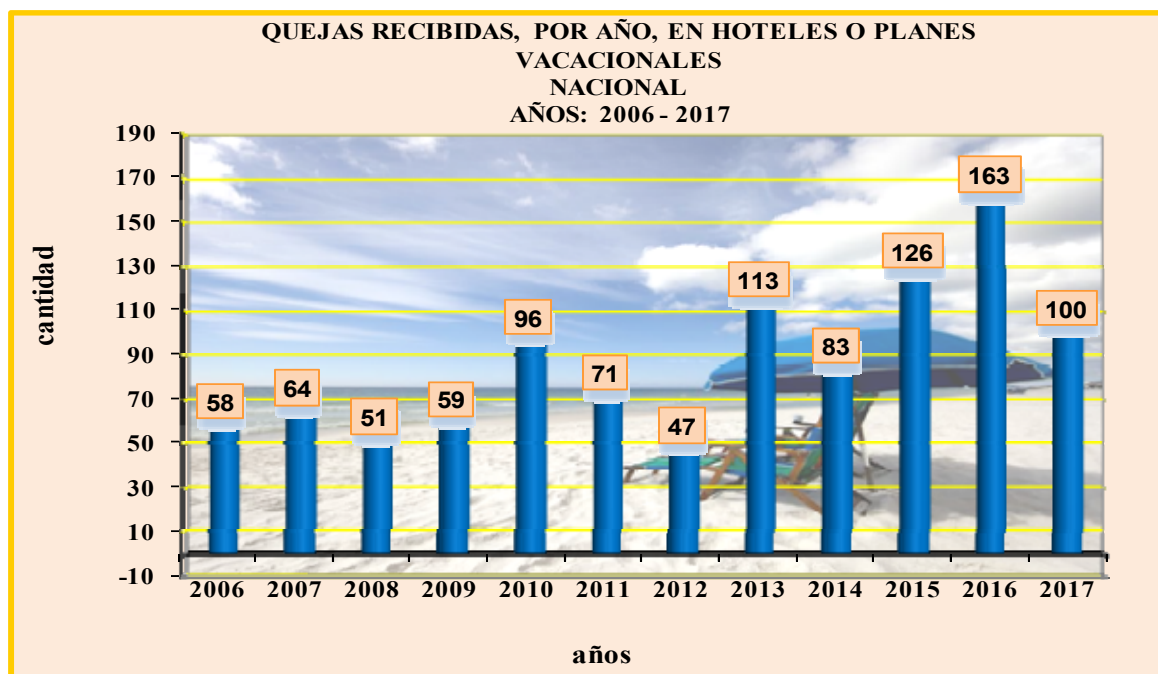
**QUEJAS RECIBIDAS, POR AÑO, EN HOTELES Y PLANES VACACIONALES
NACIONAL**

AÑOS: 2006 - 2017

Estos datos se actualizan el 20 de agosto 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	100	434,851.39
TOTAL	1,031	3,387,818.67

Fuente: ACODECO



QUEJAS RECIBIDAS, SEGÚN MOTIVOS, EN HOTELES O PLANES VACACIONALES

NACIONAL

PERÍODO: ENERO - JUNIO 2017

Estos datos se actualizan el 20 de agosto de 2017

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Claúsula abusiva	60	294,481.66
Falta de información comercial	17	46,553.00
Incumplimiento de contrato	5	24,999.00
Devolución de dinero/abono	5	27,224.00
Anulación de contrato	4	29,900.00
Incumplimiento de servicio	4	3,331.78
Resolución contrato	3	7,174.00
Cobro indebido	1	767.43
Daño y perjuicio	1	420.52
TOTAL	100	434,851.39

Fuente: ACODECO

QUEJAS RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR EN HOTELES O PLANES VACACIONALES

NACIONAL

PERÍODO: ENERO - JUNIO 2017

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Acuerdo	29	102,688.31
Desistimiento	23	71,708.00
Fallo a favor	1	3,125.00
Resolución/Devolución	2	2,735.00
TOTAL	55	180,256.31

Fuente: ACODECO

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

PERIODO: ENERO - JUNIO 2017

Estos datos se actualizan el 20 de agosto de 2017

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
CONTINENTAL VOYAGES PTY, S.A.	43
EL POBLADO RESORT CLUB & SERVICES	23
DECAMERON	12
BUENAVENTURA TRAVELS	8
VIP GLOBAL MARKETING, S.A.	4
BLUEBAY CORONADO GOLF & BEACH RESORT	1
HAVE SPA S.A.	1
HOTEL CENTRAL BOQUETE	1
HOTELERA EL PANAMA, S.A.	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
TOTAL	100

Fuente: ACODECO