

INFORME ESTADÍSTICO
QUEJAS RECIBIDAS Y RESUELTAS DE HOTELES Y PLANES VACACIONALES



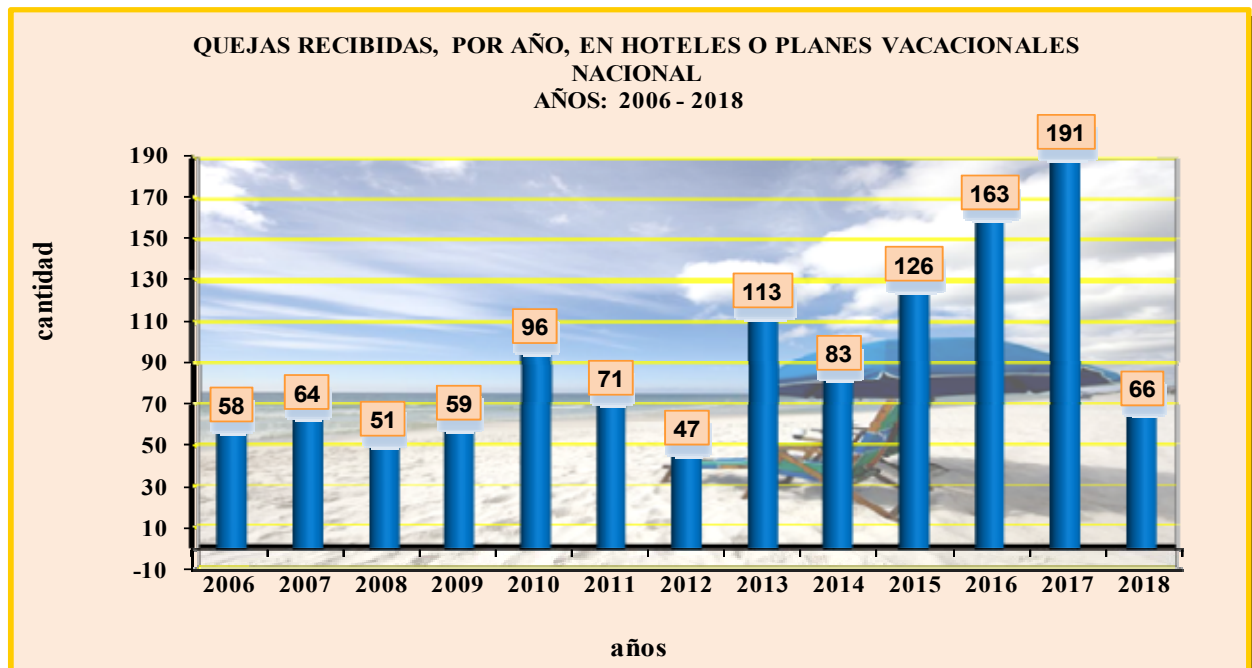
2006-2018

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

Última Act. 20/07/18 Próxima 20/08/18

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	66	296,547.37
TOTAL	1,188	4,227,980.64

Fuente: ACODECO



Fuente: ACODECO

QUEJAS RECIBIDAS, SEGÚN MOTIVOS, EN HOTELES O PLANES VACACIONALES

NACIONAL

PERÍODO: ENERO - JUNIO 2018

Última Act. 20/07/18 Próxima 20/08/18

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Claúsula abusiva	23	157,993.80
Cobro indebido	1	296.00
Daño y perjuicio	2	615.35
Falta de información comercial	18	77,591.66
Incumplimiento de contrato	7	21,541.00
Incumplimiento de garantía	1	1,547.06
Incumplimiento de servicio	9	6,505.50
Resindir contrato	1	10,000.00
Resolución de contrato	3	20,322.00
Venta engañosa	1	135.00
TOTAL	66	296,547.37

Fuente: ACODECO

QUEJAS RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR EN HOTELES O PLANES VACACIONALES

NACIONAL

PERÍODO: ENERO - JUNIO 2018

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Desistimiento	23	92,441.19
Acuerdo	32	194,996.00
Fallo a favor (Defensoria de Oficio)	1	3,750.00
Resolución/Devolución	5	5,767.94
TOTAL	61	296,955.13

Fuente: ACODECO

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

PERIODO: ENERO - JUNIO 2018

Última Act. 20/07/18 Próxima 20/08/18

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
DECAMERON	15
EL POBLADO RESORTS, CLUBS & SERVICES, S.A.	10
CONTINENTAL VOYAGES PTY, S.A.	6
HMC CLUB HOTEL	6
BUENAVENTURA TRAVELS	5
ARENA TRAVEL CLUB / PLAYA BLANCA SIGNATURE, S.A.	3
PLAYA BLANCA BEACH RESORT	3
NETWORKS VACATION	2
PLAYA BLANCA SIGNATURE, S.A.	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
PLAYA BLANCA HOTELS INC	1
SCUBA PORTOBELO	1
THE PREMIER CLUB	1
VIP GLOBAL MARKETING	1
TOTAL	66

Fuente: ACODECO