



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

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



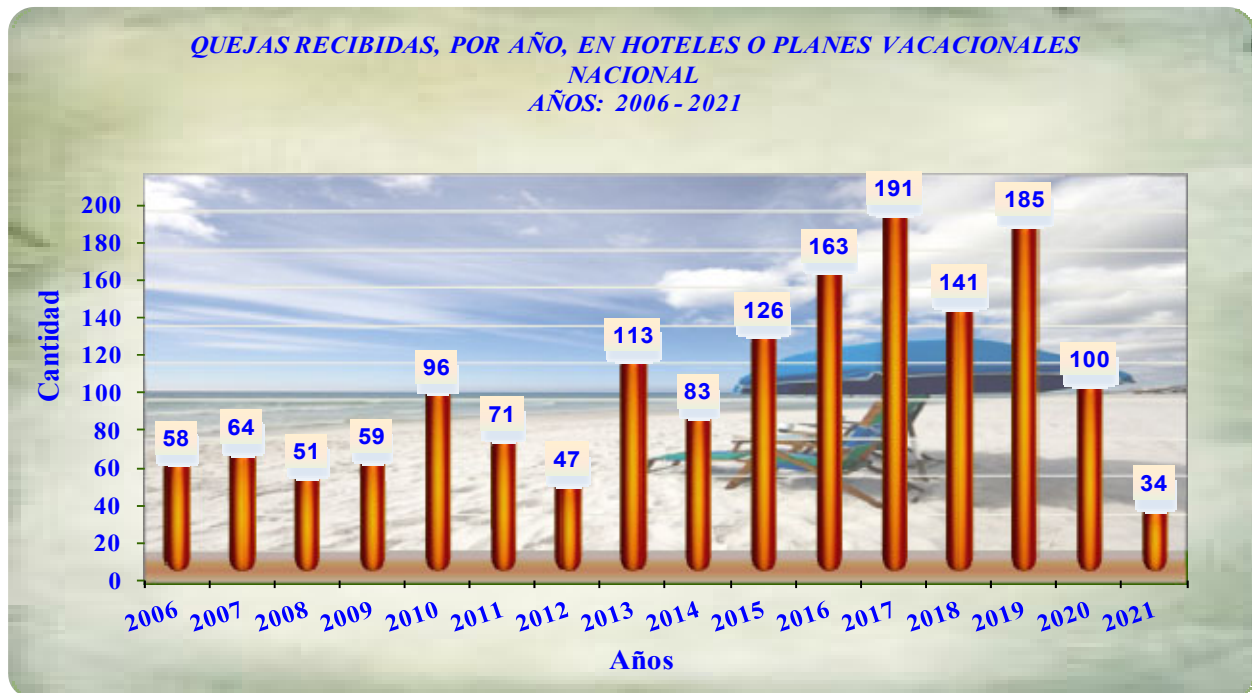
***2006-2021***

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

**Última Act. 20/04/21 Próxima 20/05/21**

<b>AÑOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B./)</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	100	688,148.30
2021	34	102,799.40
<b>TOTAL</b>	<b>1,582</b>	<b>6,682,097.81</b>

**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 - MARZO DE 2021**

**Última Act. 20/04/21 Próxima 20/05/21**

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Falta de información	13	18,195.85
Incumplimiento de contrato	6	22,634.99
Cláusula abusiva	5	47,645.90
Devolución de dinero	4	5,660.00
Resolución de contrato	3	5,198.00
Anulación de contrato	1	1,600.00
Cobro indebido	1	114.66
Incumplimiento de servicio	1	1,750.00
<b>TOTAL</b>	<b>34</b>	<b>102,799.40</b>

**Fuente: Departamento de Conciliación y Decisión de Quejas.**

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

**PERÍODO: ENERO - MARZO DE 2021**

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Desistimiento	8	51,217.11
Acuerdo	7	37,710.00
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>	<b>88,927.11</b>

**Fuente: Departamento de Conciliación y Decisión de Quejas.**

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

**PERIODO: ENERO - MARZO DE 2021**

**Última Act. 20/04/21 Próxima 20/05/21**

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>QUEJAS</b>
ARENAS TRAVEL CLUB	1
BAHÍA PARAISO GUEST HOUSE	1
BAY VIEW HOTEL, INC.	1
CASA GRANDE BAMBITO	1
CENTRAL HOTEL PANAMÁ	2
DECAMERON	12
DETTINITY MEMBERSHIP	1
FINCA LERIDA COFFEE PLANTATION & BOUTIQUE HOTEL	1
HOTEL EL PANAMÁ	6
INDIANA SKY MANAGEMENT CORP	1
MERYLAND HOTEL	1
PLAYA BLANCA SIGNATURE, S.A.	3
RESORTS COMERCIALES INDEPENDIENTES	1
SUNSTAR HOTEL AND DEVELOPMENT.COM	1
VIP GLOBAL MARKETING, S.A.	1
<b>TOTAL</b>	<b>34</b>

**Fuente: Departamento de Conciliación y Decision de Quejas.**