

INFORME ESTADÍSTICO
QUEJAS RECIBIDAS Y RESUELTAS DE HOTELES Y PLANES VACACIONALES



2006-2017

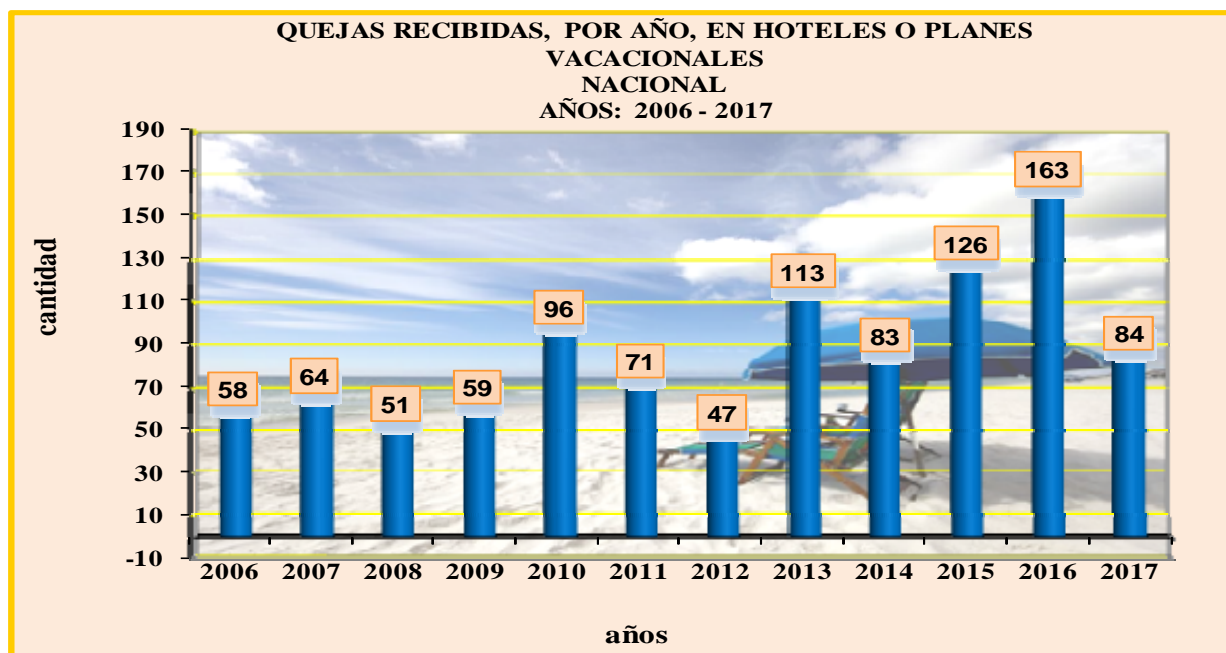
**QUEJAS RECIBIDAS, POR AÑO, EN HOTELES Y PLANES VACACIONALES
NACIONAL**

AÑOS: 2006 - 2017

Estos datos se actualizan el 20 de julio 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	84	347,138.18
TOTAL	1,015	3,300,105.46

Fuente: ACODECO



QUEJAS RECIBIDAS, SEGÚN MOTIVOS, EN HOTELES O PLANES VACACIONALES

NACIONAL

PERÍODO: ENERO - MAYO 2017

Estos datos se actualizan el 20 de julio de 2017

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Anulación de contrato	4	29,900.00
Incumplimiento de contrato	3	14,385.00
Devolución de dinero/abono	4	26,374.00
Falta de información comercial	15	38,977.79
Claúsula abusiva	50	231,131.66
Resolución contrato	2	1,850.00
Cobro indebido	1	767.43
Daño y perjuicio	1	420.52
Incumplimiento de servicio	4	3,331.78
TOTAL	84	347,138.18

Fuente: ACODECO

QUEJAS RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR EN HOTELES O PLANES VACACIONALES

NACIONAL

PERÍODO: ENERO - MAYO 2017

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Acuerdo	18	66,979.71
Desistimiento	19	46,858.00
Fallo a favor	1	3,125.00
Resolución/Devolución	2	2,735.00
TOTAL	40	119,697.71

Fuente: ACODECO

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

PERIODO: ENERO - MAYO 2017

Estos datos se actualizan el 20 de julio de 2017

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
CONTINENTAL VOYAGES PTY, S.A.	39
EL POBLADO RESORT CLUB & SERVICES	14
DECAMERON	10
BUENAVENTURA TRAVELS	8
VIP GLOBAL MARKETING, S.A.	3
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	84

Fuente: ACODECO