



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

# **INFORME ESTADÍSTICO**

## **QUEJAS RECIBIDAS Y RESUELTAS DE HOTELES Y PLANES VACACIONALES**



**2006-2019**

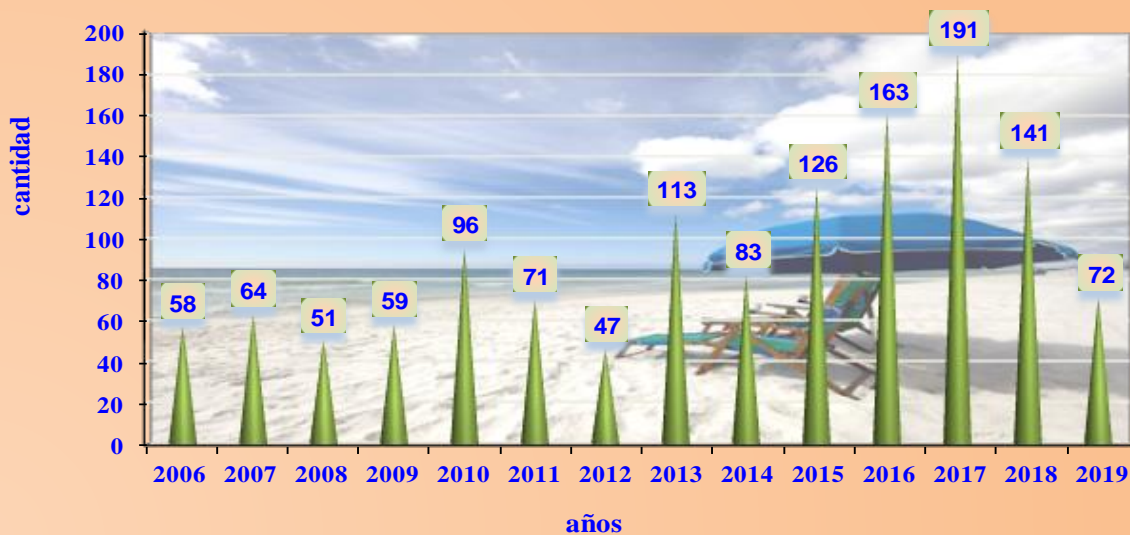
**QUEJAS RECIBIDAS, POR AÑO, EN HOTELES Y PLANES VACACIONALES  
NACIONAL  
AÑOS: 2006 - 2019**

**Última Act. 20/06/19 Próxima 20/07/19**

<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	72	463,844.00
<b>TOTAL</b>	<b>1,335</b>	<b>5,063,766.26</b>

**Fuente: ACODECO**

**QUEJAS RECIBIDAS, POR AÑO, EN HOTELES O PLANES VACACIONALES  
NACIONAL  
AÑOS: 2006 - 2019**



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

**PERÍODO: ENERO - MAYO 2019**

**Última Act. 20/06/19 Próxima 20/07/19**

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Claúsula abusiva	30	210,916.70
Cobro indebido	4	1,654.97
Devolución de dinero/abono	5	11,569.00
Falta de información comercial	19	42,660.33
Incumplimiento de contrato	7	177,699.00
Incumplimiento de servicio	4	2,794.00
Resindir contrato	1	10,000.00
Resolución de contrato	2	6,550.00
<b>TOTAL</b>	<b>72</b>	<b>463,844.00</b>

**Fuente: ACODECO**

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

**NACIONAL**

**PERÍODO: ENERO - MAYO 2019**

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Desistimiento	16	149,571.97
Acuerdo	25	169,642.00
Resolución/Devolución	1	2,433.00
<b>TOTAL</b>	<b>42</b>	<b>321,646.97</b>

**Fuente: ACODECO**

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

**PERIODO: ENERO - MAYO 2019**

**Última Act. 20/06/19 Próxima 20/07/19**

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>QUEJAS</b>
DECAMENON	28
PLAYA BLANCA SIGNATURE, S.A.	10
DESTINOS PANAMA S.A.	6
BUENAVENTURA TRAVELS	5
EL POBLADO RESORT CLUB & SERVICES	5
DESARROLLADORA TURISTICA ISTMO CORPORATION, S. A.	4
DESTINOS INTERNACIONALES	3
TRIP CAR PANAMÁ	2
TUS VACACIONES PTY, S.A.	2
ALTTUM	1
ENE TOURS & TRAVEL	1
HMC CLUB HOTEL	1
HOTEL RADISSON DECAPOLIS	1
PROVOK, S.A.	1
PUNTA FRANCA DE PEDASÍ	1
SHERATON BIJAO BEACH RESORT	1
<b>TOTAL</b>	<b>72</b>

**Fuente: ACODECO**