

INFORME ESTADÍSTICO
QUEJAS RECIBIDAS Y RESUELTAS DE HOTELES Y PLANES VACACIONALES



2006-2017

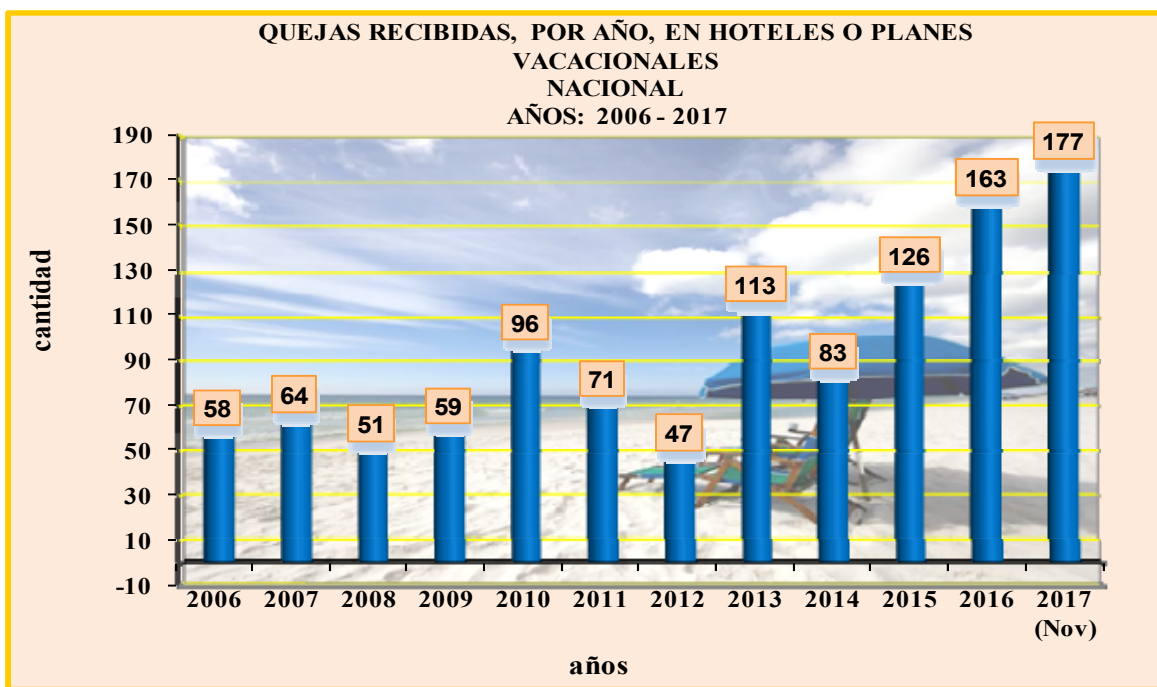
**QUEJAS RECIBIDAS, POR AÑO, EN HOTELES Y PLANES VACACIONALES
NACIONAL**

AÑOS: 2006 - 2017

Última Act. 20/12/17 Próxima 20/01/18

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 (Nov)	177	917,127.69
TOTAL	1,108	3,870,094.97

Fuente: ACODECO



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

PERÍODO: ENERO - NOVIEMBRE 2017

Última Act. 20/12/17 Próxima 20/01/18

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Anulación de contrato	5	30,900.00
Claúsula abusiva	111	699,907.66
Cobro indebido	3	1,745.03
Daño y perjuicio	1	420.52
Devolución de dinero/abono	5	27,224.00
Falta de información comercial	34	115,345.59
Incumplimiento de contrato	6	27,147.60
Incumplimiento de servicio	8	6,163.29
Rescindir contrato	1	1,100.00
Resolución de contrato	3	7,174.00
TOTAL	177	917,127.69

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERÍODO: ENERO - NOVIEMBRE 2017

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Acuerdo	56	225,824.11
Desistimiento	60	231,742.30
Fallo a favor (Defensoria de Oficio)	1	3,125.00
Resolución/Devolución	8	10,784.00
TOTAL	125	471,475.41

Fuente: ACODECO

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

PERIODO: ENERO - NOVIEMBRE 2017

Última Act. 20/12/17 Próxima 20/01/18

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
BLUEBAY CORONADO GOLF & BEACH RESORT	1
BUENAVENTURA TRAVELS	13
CONTINENTAL VOYAGES PTY, S.A.	70
COUNTRY INNS & SUITES	1
DECAMERON	25
DESTINATION TRAVEL PANAMÁ	1
ECO TREAT	1
EL POBLADO RESORT CLUB & SERVICES	43
HAVE SPA S.A.	1
HOTEL BAHÍA SUITES	1
HOTEL CENTRAL BOQUETE	1
HOTELERA EL PANAMA, S.A.	1
PANAPRIME, S.A.	1
PEDASI SPORT CLUB, S.A.	1
PROMOTORA MARBELLA, S.A	1
RADISSON SUMMIT HOTEL PANAMA	1
RIU HOTELS & RESORTS	3
THE WESTIN PLAYA BONITA PANAMA	1
TUS VACACIONES PTY, S.A.	3
UNLIMITED VACATION CLUB	1
VIP GLOBAL MARKETING, S.A.	6
TOTAL	177

Fuente: ACODECO