

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. 20/12/19 Próxima 20/01/20

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	141	668,488.99
2019	170	1,208,449.11
TOTAL	1,433	5,808,371.37

Fuente: Departamento de Conciliación y Decisión de Quejas



Fuente: ACODECO

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

PERÍODO: ENERO - NOVIEMBRE 2019

Última Act. 20/12/19 Próxima 20/01/20

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B./)
Claúsula abusiva	84	665,427.20
Cobro indebido	4	1,654.97
Devolución de dinero/abono	8	19,313.05
Falta de información comercial	48	102,676.33
Incumplimiento de contrato	16	392,793.26
Incumplimiento de servicio	5	6,084.00
Resindir contrato	1	10,000.00
Resolución de contrato	3	9,760.00
Veracidad de la publicidad	1	740.30
TOTAL	170	1,208,449.11

Fuente: Departamento de Conciliación y Decision de Quejas

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

PERÍODO: ENERO - NOVIEMBRE 2019

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B./)
Acuerdo	68	467,001.26
Desistimiento	36	247,266.97
Resoluciones/Varios	1	514.00
Resolución/Devolución	1	2,433.00
TOTAL	106	717,215.23

Fuente: Departamento de Conciliación y Decision de Quejas

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

PERIODO: ENERO - NOVIEMBRE 2019

Última Act. 20/12/19 Próxima 20/01/20

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
DECAMERON	52
PLAYA BLANCA SIGNATURE, S.A	33
BUENAVENTURA TRAVELS, S.A.	17
EL POBLADO RESORT CLUB & SERVICES	9
DESARROLLADORA TURISTICA ISTMO CORPORATION, S.A.	6
DESTINO PANAMÁ, S.A.	6
VIP GLOBAL MARKETING, S.A.	6
PANAMA BOOKING TRAVEL	5
ARENAS TRAVEL CLUB	4
COMERCIALIZADORA HOTELERA, S.A	4
DESTINOS INTERNACIONALES	4
HMC CLUB HOTEL	3
ALTUM COLLECTION	2
TRIP CAR PANAMÁ	2
TUS VACACIONES PTY, S.A.	2
AIR PANAMA VIAJES	1
EL SITIO VILLAS, S.A	1
ENE TOURS & TRAVEL	1
HOTEL RADISSON DECAPOLIS	1
NAOS MANAGEMENT GROUP	1
PORTA DI LUNA IMPORT & EXPORT, S.A.	1
PROMOTORA FAYETTEVILLE, S.A.	1
PROVOK, S.A.	1
PUNTA FRANCA DE PEDASÍ	1
SHERATON BIJAO BEACH RESORT	1
THE IRON TOWER CORP / HILTON PANAMÁ	1
UNLIMITED VACATION CLUB	1
VAMOS VACATION.COM	1
W PANAMA	1
WHITE BAY TRADING CORP / PRIVILEGE CLUB BAHIA	1
TOTAL	170

Fuente: ACODECO