

INFORME ESTADÍSTICO
QUEJAS RECIBIDAS Y RESUELTAS DE HOTELES Y PLANES VACACIONALES



2006-2017

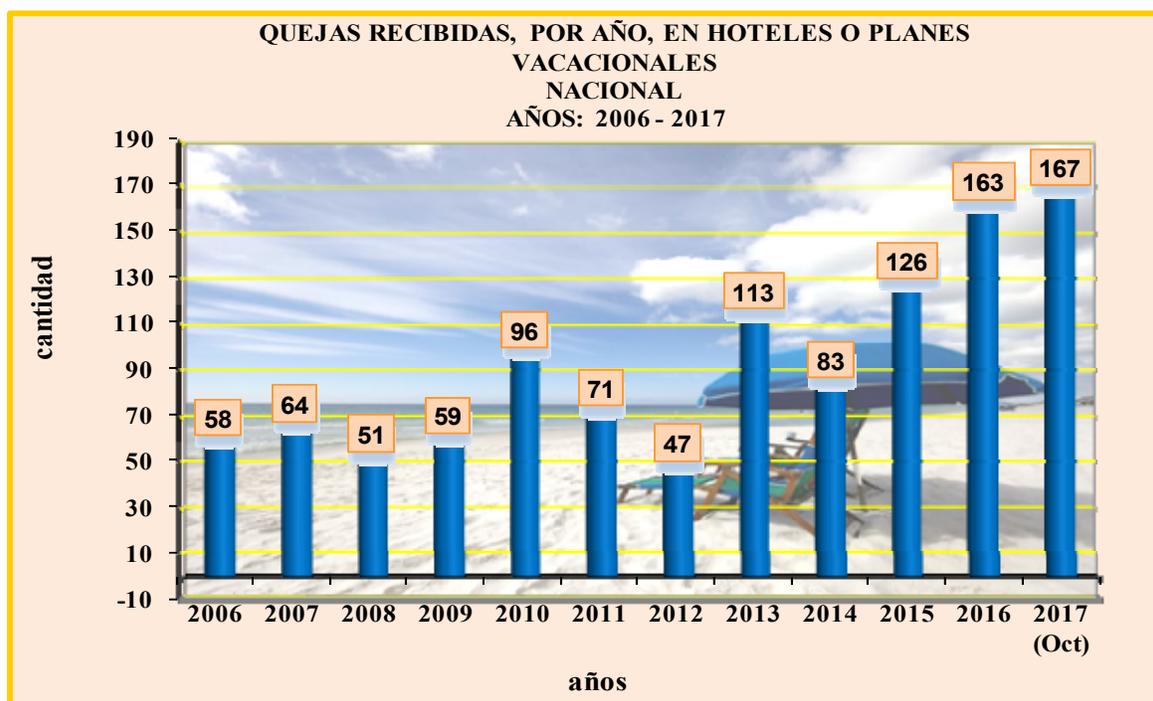
**QUEJAS RECIBIDAS, POR AÑO, EN HOTELES Y PLANES VACACIONALES
NACIONAL**

AÑOS: 2006 - 2017

Última Act. 20/11/17 Próxima 20/12/17

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 (Oct)	167	855,956.19
TOTAL	1,098	3,808,923.47

Fuente: ACODECO



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

PERÍODO: ENERO - OCTUBRE 2017

Última Act. 20/11/17 Próxima 20/12/17

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Anulación de contrato	5	30,900.00
Claúsula abusiva	105	653,863.66
Cobro indebido	3	1,745.03
Daño y perjuicio	1	420.52
Devolución de dinero/abono	5	27,224.00
Falta de información comercial	31	100,770.59
Incumplimiento de contrato	6	27,147.60
Incumplimiento de servicio	7	5,610.79
Rescindir contrato	1	1,100.00
Resolución de contrato	3	7,174.00
TOTAL	167	855,956.19

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERÍODO: ENERO - OCTUBRE 2017

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Acuerdo	51	206,180.11
Desistimiento	51	201,782.80
Resolución/Devolución	7	9,709.00
Fallo a favor (Defensoria de Oficio)	1	3,125.00
TOTAL	110	420,796.91

Fuente: ACODECO

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

PERIODO: ENERO - OCTUBRE 2017

Última Act. 20/11/17 Próxima 20/12/17

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
BLUEBAY CORONADO GOLF & BEACH RESORT	1
BUENAVENTURA TRAVELS	13
CONTINENTAL VOYAGES PTY, S.A.	69
COUNTRY INNS & SUITES	1
DECAMERON	24
EL POBLADO RESORT CLUB & SERVICES	37
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	167

Fuente: ACODECO