



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

# **INFORME ESTADÍSTICO**

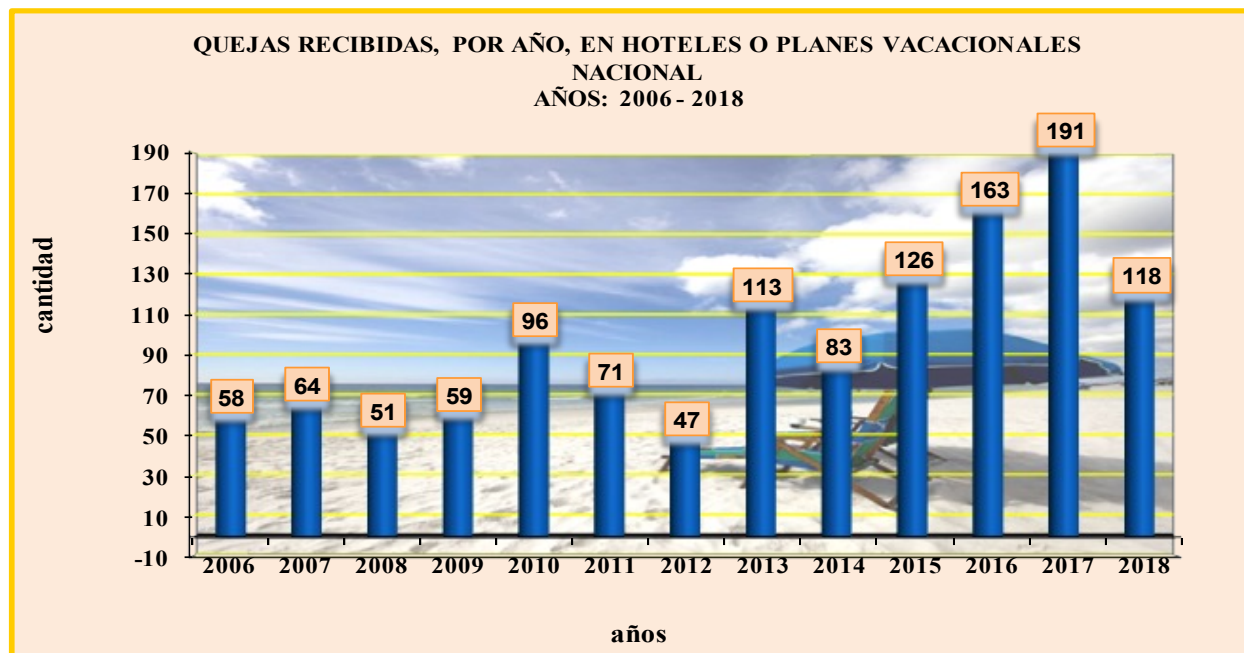
## **QUEJAS RECIBIDAS Y RESUELTAS DE HOTELES Y PLANES VACACIONALES**



**2006-2018**

QUEJAS RECIBIDAS, POR AÑO, EN HOTELES Y PLANES VACACIONALES		
NACIONAL		
AÑOS: 2006 - 2018		
<b>Última Act. 20/11/18 Próxima 20/12/18</b>		
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	118	560,315.99
<b>TOTAL</b>	<b>1,240</b>	<b>4,491,749.26</b>

**Fuente: ACODECO**



<b>QUEJAS RECIBIDAS, SEGÚN MOTIVOS, EN HOTELES O PLANES VACACIONALES</b>		
<b>NACIONAL</b>		
<b>PERÍODO: ENERO - OCTUBRE 2018</b>		
<b>Última Act. 20/11/18 Próxima 20/12/18</b>		
<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Claúsula abusiva	56	383,985.92
Falta de información comercial	26	107,421.66
Incumplimiento de servicio	14	7,410.50
Incumplimiento de contrato	10	28,378.50
Cobro indebido	3	455.00
Resolución de contrato	3	20,322.00
Daño y perjuicio	2	615.35
Devolución de dinero	1	45.00
Incumplimiento de garantía	1	1,547.06
Resindir contrato	1	10,000.00
Venta engañosa	1	135.00
<b>TOTAL</b>	<b>118</b>	<b>560,315.99</b>
<b>Fuente: ACODECO</b>		

<b>QUEJAS RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR EN HOTELES O PLANES VACACIONALES</b>		
<b>NACIONAL</b>		
<b>PERÍODO: ENERO - OCTUBRE 2018</b>		
<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Acuerdo	61	370,140.35
Desistimiento	32	116,703.14
Resolución/Devolución	8	12,152.94
Fallo a favor (Defensoría de Oficio)	2	6,530.00
<b>TOTAL</b>	<b>103</b>	<b>505,526.43</b>
<b>Fuente: ACODECO</b>		

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

**PERIODO: ENERO - OCTUBRE 2018**

**Última Act. 20/11/18 Próxima 20/12/18**

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>QUEJAS</b>
DECAMERON	31
PLAYA BLANCA SIGNATURE, S.A.	16
EL POBLADO RESORT CLUB & SERVICES	15
HMC CLUB HOTEL	11
CONTINENTAL VOYAGES PTY, S.A.	8
BUENAVENTURA TRAVELS	7
DESARROLLADORA TURISTICA ISTMO CORPORATION, S.A.	4
ARENAS TRAVEL CLUB	3
ALLTUM COLLECTION	2
NETWORKS VACATION	2
PANAPRIME, S.A.	2
VIP GLOBAL MARKETING	2
AGUAPANELA MEDIA CORP	1
CASCO HOSPITALITY GROUP INC	1
DESTINATION TRAVEL PANAMÁ, S.A.	1
FULL DISCOVERY	1
HOTEL BOCAS REEF/ WILAN INC	1
HOTEL CARIBE	1
HOTEL VERACRUZ	1
MCLAREN INC. (FULL DISCOVERY)	1
NAOS MANAGEMENT GROUP	1
PANAMA BEST TRAVEL	1
PREMIER VACATION CLUB, S.A.	1
SCUBA PORTOBELO	1
SHERATON PANAMÁ	1
THE PREMIER CLUB	1
TUS VACACIONES PTY S.A. / CONTINENTAL VOYAGES S.A.	1
<b>TOTAL</b>	<b>118</b>

**Fuente: ACODECO**