

INFORME ESTADÍSTICO
QUEJAS RECIBIDAS Y RESUELTAS DE HOTELES Y PLANES VACACIONALES



2006-2019

QUEJAS RECIBIDAS, POR AÑO, EN HOTELES Y PLANES VACACIONALES

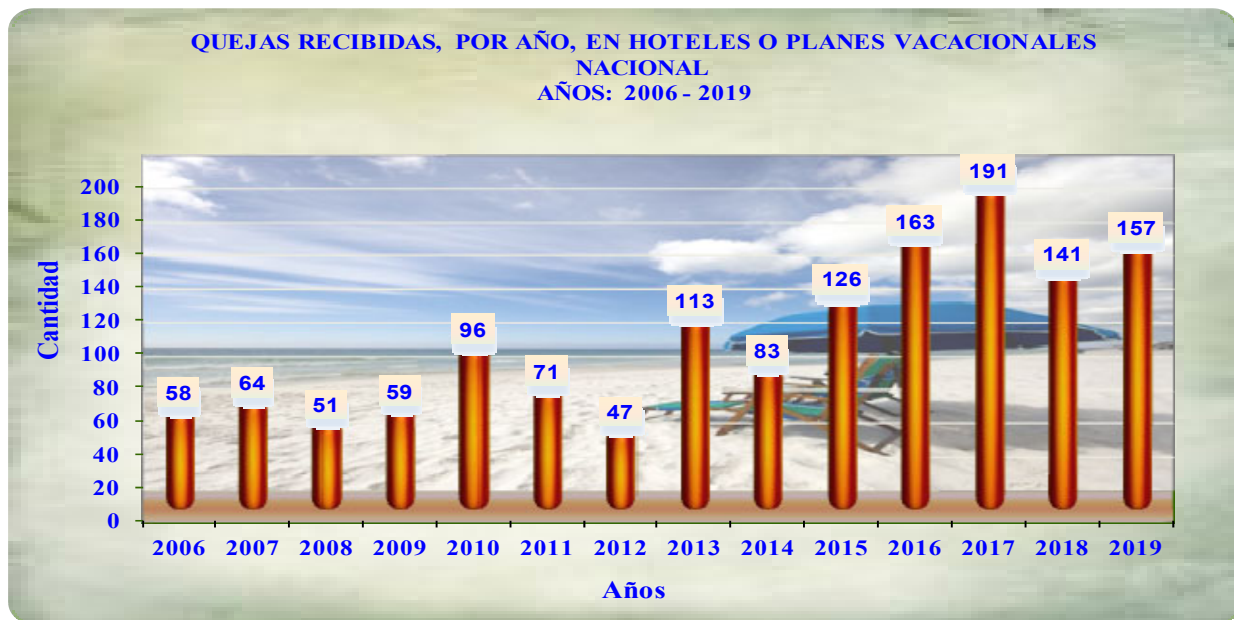
NACIONAL

AÑOS: 2006 - 2019

Última Act. 20/11/19 Próxima 20/12/19

| 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 | 157 | 1,172,924.81 |
| TOTAL | 1,420 | 5,772,847.07 |

Fuente: ACODECO



Fuente: ACODECO

QUEJAS RECIBIDAS, SEGÚN MOTIVOS, EN HOTELES O PLANES VACACIONALES**NACIONAL****PERÍODO: ENERO - OCTUBRE 2019****Última Act. 20/11/19 Próxima 20/12/19**

| MOTIVOS | QUEJAS | MONTO (B/.) |
|--------------------------------|---------------|---------------------|
| Claúsula abusiva | 76 | 636,867.20 |
| Falta de información comercial | 44 | 96,452.33 |
| Incumplimiento de contrato | 16 | 392,793.26 |
| Devolución de dinero/abono | 8 | 19,313.05 |
| Incumplimiento de servicio | 5 | 6,084.00 |
| Cobro indebido | 4 | 1,654.97 |
| Resolución de contrato | 3 | 9,760.00 |
| Resindir contrato | 1 | 10,000.00 |
| TOTAL | 157 | 1,172,924.81 |

Fuente: ACODECO**QUEJAS RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR EN HOTELES O PLANES VACACIONALES****NACIONAL****PERÍODO: ENERO - OCTUBRE 2019**

| RESULTADOS | QUEJAS | MONTO (B/.) |
|-----------------------|---------------|--------------------|
| Acuerdo | 60 | 433,906.26 |
| Desistimiento | 33 | 234,116.97 |
| Resoluciones/Varios | 1 | 514.00 |
| Resolución/Devolución | 1 | 2,433.00 |
| TOTAL | 95 | 670,970.23 |

Fuente: ACODECO

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

PERIODO: ENERO - OCTUBRE 2019

Última Act. 20/11/19 Próxima 20/12/19

| AGENTES ECONÓMICOS | QUEJAS |
|--------------------------------------------------|---------------|
| DECAMERON | 48 |
| PLAYA BLANCA SIGNATURE, S.A. | 31 |
| BUENAVENTURA TRAVELS | 15 |
| EL POBLADO RESORT CLUB & SERVICES | 9 |
| DESARROLLADORA TURISTICA ISTMO CORPORATION, S.A. | 6 |
| DESTINO PANAMÁ, S.A. | 6 |
| PANAMA BOOKING TRAVEL | 5 |
| VIP GLOBAL MARKETING, S.A. | 5 |
| ARENAS TRAVEL CLUB | 4 |
| DESTINOS INTERNACIONALES | 4 |
| HMC CLUB HOTEL | 3 |
| ALTUM COLLECTION | 2 |
| COMERCIALIZADORA HOTELERA, S.A | 2 |
| TRIP CAR PANAMÁ | 2 |
| TUS VACACIONES PTY, S.A. | 2 |
| 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 |
| WHITE BAY TRADING CORP / PRIVILEGE CLUB BAHIA | 1 |
| TOTAL | 157 |

Fuente: ACODECO