

INFORME ESTADÍSTICO
QUEJAS RECIBIDAS Y RESUELTAS DE HOTELES Y PLANES VACACIONALES



2006-2017

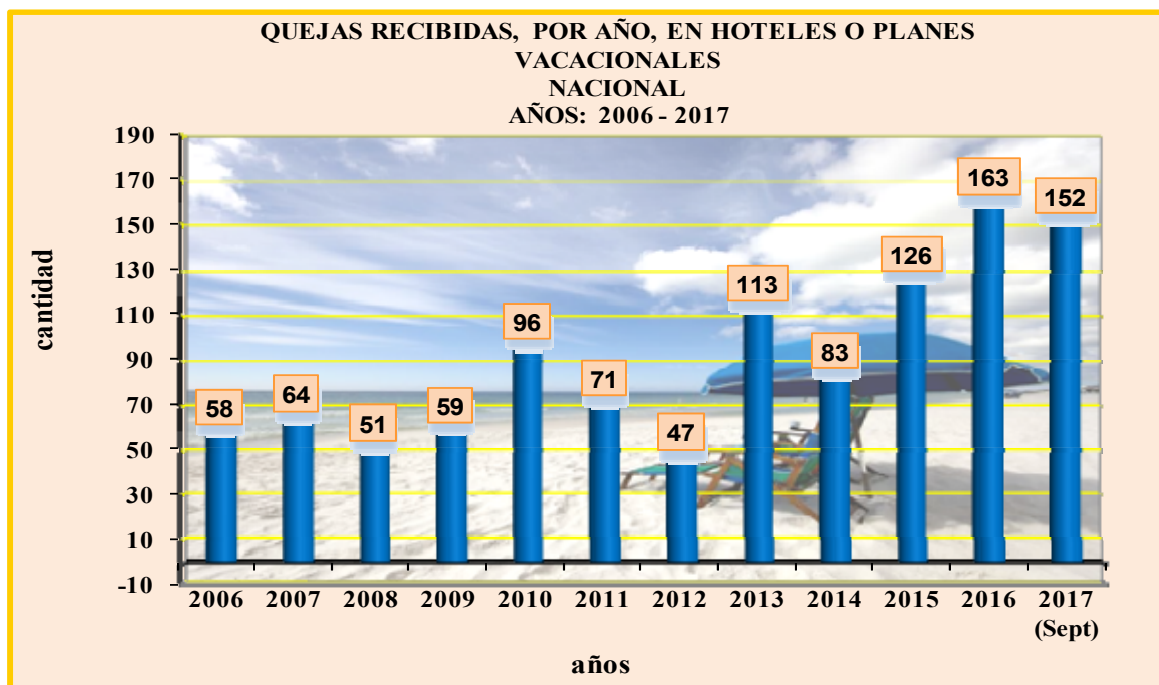
**QUEJAS RECIBIDAS, POR AÑO, EN HOTELES Y PLANES VACACIONALES
NACIONAL**

AÑOS: 2006 - 2017

Última Act. 20/10/17 Próxima 20/11/17

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 (Sept)	152	803,162.09
TOTAL	1,083	3,756,129.37

Fuente: ACODECO



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

PERÍODO: ENERO - SEPTIEMBRE 2017

Última Act. 20/10/17 Próxima 20/11/17

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B./)
Claúsula abusiva	99	631,926.66
Falta de información comercial	26	73,391.09
Incumplimiento de contrato	6	27,147.60
Incumplimiento de servicio	6	4,110.79
Devolución de dinero/abono	5	27,224.00
Anulación de contrato	4	29,900.00
Resolución de contrato	3	7,174.00
Cobro indebido	1	767.43
Daño y perjuicio	1	420.52
Rescindir contrato	1	1,100.00
TOTAL	152	803,162.09

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERÍODO: ENERO - SEPTIEMBRE 2017

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B./)
Acuerdo	48	201,536.11
Desistimiento	43	152,303.80
Resolución/Devolución	7	9,709.00
Fallo a favor (Defensoria de Oficio)	1	3,125.00
TOTAL	99	366,673.91

Fuente: ACODECO

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

PERIODO: ENERO - SEPTIEMBRE 2017

Última Act. 20/10/17 Próxima 20/11/17

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
CONTINENTAL VOYAGES PTY, S.A.	64
EL POBLADO RESORT CLUB & SERVICES	37
DECAMERON	21
BUENAVENTURA TRAVELS	11
VIP GLOBAL MARKETING, S.A.	4
TUS VACACIONES PTY, S.A.	3
BLUEBAY CORONADO GOLF & BEACH RESORT	1
COUNTRY INNS & SUITES	1
HAVE SPA S.A.	1
HOTEL BAHÍA SUITES	1
HOTEL CENTRAL BOQUETE	1
HOTELERA EL PANAMA, S.A.	1
PEDASI SPORT CLUB, S.A.	1
PROMOTORA MARBELLA, S.A	1
RADISSON SUMMIT HOTEL PANAMA	1
RIU HOTELS & RESORTS	1
THE WESTIN PLAYA BONITA PANAMA	1
UNLIMITED VACATION CLUB	1
TOTAL	152

Fuente: ACODECO