

**INFORME ESTADÍSTICO**  
**QUEJAS RECIBIDAS Y RESUELTAS DE HOTELES Y PLANES VACACIONALES**



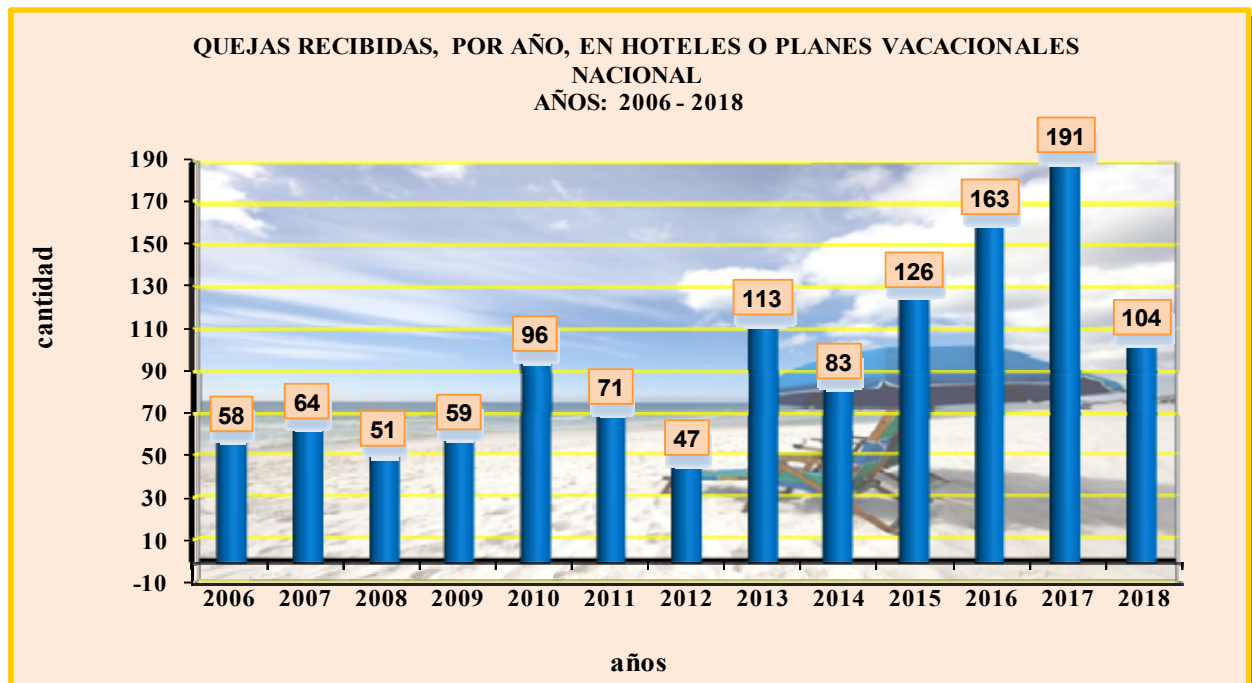
**2006-2018**

**QUEJAS RECIBIDAS, POR AÑO, EN HOTELES Y PLANES VACACIONALES  
NACIONAL  
AÑOS: 2006 - 2018**

**Última Act. 20/10/18 Próxima 20/11/18**

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	104	484,600.49
<b>TOTAL</b>	<b>1,226</b>	<b>4,416,033.76</b>

Fuente: ACODECO



Fuente: ACODECO

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

**PERÍODO: ENERO - SEPTIEMBRE 2018**

**Última Act. 20/10/18 Próxima 20/11/18**

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Claúsula abusiva	48	335,265.92
Falta de información comercial	24	87,122.66
Incumplimiento de servicio	13	7,225.50
Incumplimiento de contrato	8	21,897.00
Resolución de contrato	3	20,322.00
Cobro indebido	2	425.00
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>104</b>	<b>484,600.49</b>

**Fuente: ACODECO**

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

**NACIONAL**

**PERÍODO: ENERO - SEPTIEMBRE 2018**

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Acuerdo	52	315,390.35
Desistimiento	29	111,638.99
Resolución/Devolución	8	12,152.94
Fallo a favor (Defensoria de Oficio)	2	6,530.00
<b>TOTAL</b>	<b>91</b>	<b>445,712.28</b>

**Fuente: ACODECO**

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

**PERIODO: ENERO - SEPTIEMBRE 2018**

**Última Act. 20/10/18 Próxima 20/11/18**

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>QUEJAS</b>
DECAMERON	27
EL POBLADO RESORT CLUB & SERVICES	14
PLAYA BLANCA BEACH RESORT	13
HMC CLUB HOTEL	10
CONTINENTAL VOYAGES PTY, S.A.	9
BUENAVENTURA TRAVELS	6
ARENA TRAVEL CLUB / PLAYA BLANCA SIGNATURE, S.A.	3
DESARROLLADORA TURISTICA ISTMO CORPORATION, S.A.	3
NETWORKS VACATION	2
PANAPRIME, S.A.	2
VIP GLOBAL MARKETING	2
AGUAPANELA MEDIA CORP	1
ALTTUM COLLECTION	1
CASCO HOSPITALITY GROUP INC	1
DESTINATION TRAVEL PANAMÁ, S.A.	1
FULL DISCOVERY	1
HOTEL BOCAS REEF/ WILAN INC	1
HOTEL CARIBE	1
MCLAREN INC. (FULL DISCOVERY)	1
NAOS MANAGEMENT GROUP	1
PANAMA BEST TRAVEL	1
SCUBA PORTOBELO	1
SHERATON PANAMÁ	1
THE PREMIER CLUB	1
<b>TOTAL</b>	<b>104</b>

**Fuente: ACODECO**