

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. 20/10/19 Próxima 20/11/19

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	127	995,694.81
TOTAL	1,390	5,595,617.07

Fuente: ACODECO



Fuente: ACODECO

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

PERÍODO: ENERO - SEPTIEMBRE 2019

Última Act. 20/10/19 Próxima 20/11/19

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B./)
Claúsula abusiva	57	476,032.20
Falta de información comercial	36	82,012.33
Incumplimiento de contrato	14	391,188.26
Devolución de dinero/abono	7	18,963.05
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	127	995,694.81

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERÍODO: ENERO - SEPTIEMBRE 2019

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B./)
Desistimiento	28	208,716.97
Acuerdo	53	352,800.26
Resoluciones/Varios	1	514.00
Resolución/Devolución	1	2,433.00
TOTAL	83	564,464.23

Fuente: ACODECO

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

PERIODO: ENERO - SEPTIEMBRE 2019

Última Act. 20/10/19 Próxima 20/11/19

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
DECAMERON	43
PLAYA BLANCA SIGNATURE, S.A.	23
BUENAVENTURA TRAVELS	10
EL POBLADO RESORT CLUB & SERVICES	9
DESTINO PANAMÁ, S.A.	6
DESARROLLADORA TURISTICA ISTMO CORPORATION, S.A.	5
DESTINOS INTERNACIONALES	4
PANAMA BOOKING TRAVEL	4
HMC CLUB HOTEL	3
VIP GLOBAL MARKETING	3
ARENAS TRAVEL CLUB	2
TRIP CAR PANAMÁ	2
TUS VACACIONES PTY, S.A.	2
ALTTUM	1
EL SITIO VILLAS, S.A	1
ENE TOURS & TRAVEL	1
HOTEL RADISSON DECAPOLIS	1
NAOS MANAGEMENT GROUP	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 BY AMR	1
TOTAL	127

Fuente: ACODECO