



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

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

Estos datos se actualizan el 20 de mayo de 2017

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	48	202,053.08
TOTAL	979	3,155,020.36

Fuente: ACODECO



QUEJAS RECIBIDAS, SEGÚN MOTIVOS, EN HOTELES O PLANES VACACIONALES

NACIONAL

PERÍODO: ENERO - MARZO 2017

Estos datos se actualizan el 20 de mayo de 2017

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Claúsula abusiva	27	134,686.86
Falta de información comercial	10	16,277.79
Devolución de dinero/abono	3	22,174.00
Incumplimiento de contrato	2	10,800.00
Anulación de contrato	2	16,000.00
Incumplimiento de servicio	2	947.00
Cobro indebido	1	767.43
Resolución de contrato	1	400.00
TOTAL	48	202,053.08

Fuente: ACODECO

QUEJAS RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR EN HOTELES O PLANES VACACIONALES

NACIONAL

PERÍODO: ENERO - MARZO 2017

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Desistimiento	11	31,530.00
Acuerdo	10	38,623.00
Fallo a favor	1	3,125.00
Resolución/Devolución	2	2,735.00
TOTAL	24	76,013.00

Fuente: ACODECO

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

PERIODO: ENERO - MARZO 2017

Estos datos se actualizan el 20 de mayo de 2017

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
CONTINENTAL VOTAGES PTY, S.A.	21
EL POBLADO RESORT CLUB & SERVICES	9
DECAMERON	5
BUENAVENTURA TRAVELS	4
MULTIVACACIONES DECAMERON	2
TUS VACACIONES PTY, S.A.	1
HOTEL CENTRAL BOQUETE	1
HOTELERA EL PANAMA, S.A.	1
PEDASI SPORT CLUB, S.A.	1
RIU HOTELS & RESORTS	1
THE WESTIN PLAYA BONITA PANAMA	1
VIP GLOBAL MARKETING, S.A.	1
TOTAL	48

Fuente: ACODECO