



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

INFORME ESTADÍSTICO

QUEJAS RECIBIDAS Y RESUELTAS DE HOTELES Y PLANES VACACIONALES



2006-2016

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

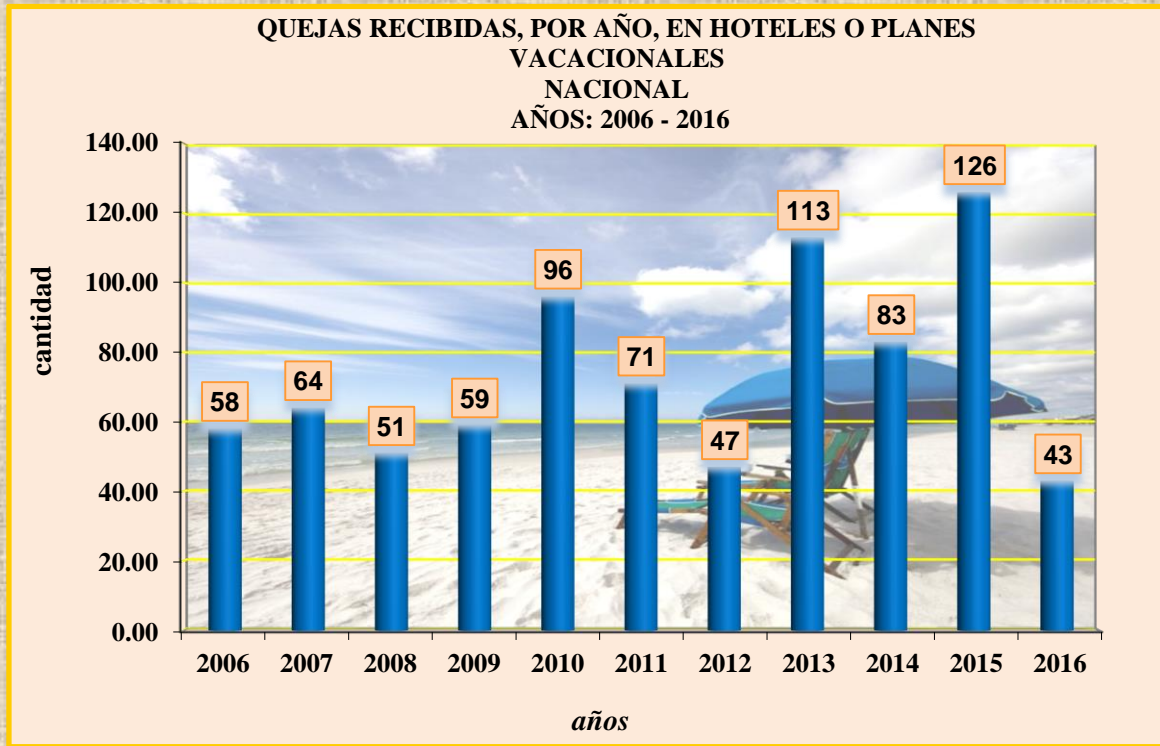
AÑOS: 2006 - 2016

Estos datos se actualizan el 20 de junio de 2016

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	43	116,586.27
TOTAL	811	2,259,904.81

NOTA: Los datos del año 2016, se reflejan hasta el mes de abril.

Fuente: ACODECO



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

PERÍODO: ENERO - ABRIL 2016

Estos datos se actualizan el 20 de junio de 2016

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B./)
Falta de información	11	20,469.00
Claúsula abusiva	9	47,499.05
Incumplimiento de contrato	8	17,414.61
Incumplimiento de servicio	6	7,998.61
Resolución de contrato	4	9,075.00
Rescindir contrato	3	4,770.00
Aclaración de contrato	1	9,000.00
Veracidad de la publicidad	1	360.00
TOTAL	43	116,586.27

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERÍODO: ENERO - ABRIL 2016

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B./)
Desistimiento	10	50,493.95
Acuerdo	9	21,152.55
Fallo a favor	3	28,976.70
Resolución	1	237.60
TOTAL	23	100,860.80

Fuente: ACODECO

**AGENTES ECONÓMICOS DE HOTELES Y PLANES VACACIONALES,
POR QUEJAS RECIBIDAS
NACIONAL
PERIODO: ENERO - ABRIL 2016**

Estos datos se actualizan el 20 de junio de 2016

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
CONTINENTAL VOYAGES PTY, S.A.	16
BUENAVENTURA TRAVELS	8
DECAMERON	7
EL POBLADO RESORT CLUB & SERVICES	5
TUS VACACIONES PTY, S.A.	3
DISCOVERY ENJOY PANAMA CLUB	1
HOTEL PRINCIPE	1
NETWORKS VACATION	1
PLAYA BLANCA BEACH RESORT	1
TOTAL	43

Fuente: ACODECO