

INFORME ESTADÍSTICO
QUEJAS RECIBIDAS Y RESUELTAS DE HOTELES Y PLANES VACACIONALES



2006-2015

**QUEJAS RECIBIDAS CONTRA HOTELES O PLANES VACACIONALES
NACIONAL**

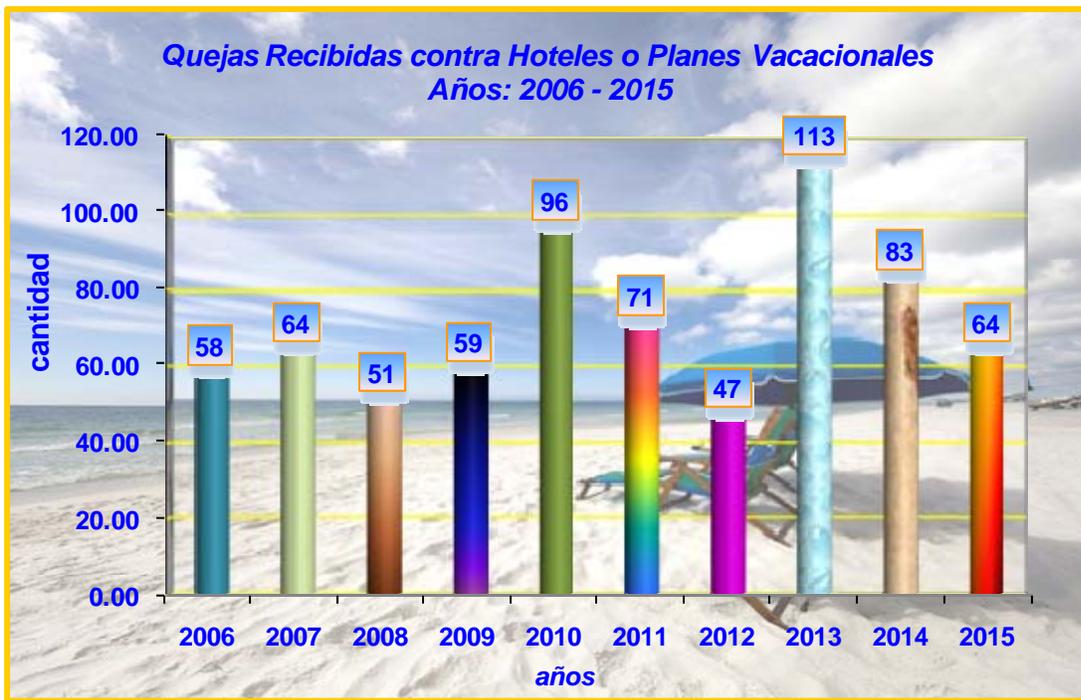
Años: 2006 - 2015

Estos datos se actualizan el 20 de octubre de 2015

| Años | Cant. Quejas | Valor (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 | 64 | 151,434.11 |
| Total | 706 | 1,973,035.42 |

NOTA: Los datos se reflejan hasta agosto 2015.

FUENTE: ACODECO



CUADRO DE QUEJAS RECIBIDAS CONTRA HOTELES O PLANES VACACIONALES

NACIONAL

Período: Enero - Agosto 2015

Estos datos se actualizan el 20 de octubre de 2015

| MOTIVOS | No. QUEJAS | MONTO (B/.) |
|----------------------------|-------------------|--------------------|
| INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO | 17 | 47,862.61 |
| CLÁUSULA ABUSIVA | 15 | 61,646.83 |
| DEVOLUCIÓN DE DINERO | 12 | 19,132.08 |
| FALTA DE INFORMACIÓN | 7 | 2,839.00 |
| COBRO INDEBIDO | 5 | 10,860.00 |
| INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO | 4 | 5,488.40 |
| VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD | 2 | 319.99 |
| ANULACIÓN DE CONTRATO | 1 | 3,085.20 |
| VENTA ENGAÑOSA | 1 | 200.00 |
| TOTAL | 64 | 151,434.11 |

FUENTE: ACODECO

CUADRO DE QUEJAS RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR

NACIONAL

Período: Enero - Agosto 2015

| RESULTADOS | No. QUEJAS | MONTO (B/.) |
|-------------------|-------------------|--------------------|
| ACUERDOS | 15 | 31,932.83 |
| DESISTIMIENTOS | 9 | 17,748.12 |
| RESOLUCIONES | 2 | 2,337.50 |
| FALLO A FAVOR | 1 | 2,939.72 |
| TOTAL | 27 | 54,958.17 |

FUENTE: ACODECO

**LISTADO DE AGENTES ECONÓMICOS DE HOTELES Y PLANES
VACACIONALES
NACIONAL**

Período: Enero - Agosto 2015

Estos datos se actualizan el 20 de octubre de 2015

| AGENTES ECONÓMICOS | No. QUEJAS |
|------------------------------------|-------------------|
| EL POBLADO RESORT CLUB & SERVICES | 14 |
| DECAMERON | 8 |
| CONTINENTAL VOYAGES PTY, S.A. | 7 |
| NETWORKS VACATION | 6 |
| BUENAVENTURA TRAVELS | 4 |
| BLUE VACATIONS | 3 |
| PLAYA BLANCA | 2 |
| NAOS MANAGEMENT GROUP | 2 |
| ALVIATOURS | 2 |
| ALL WAY LATINOAMERICA, S.A. | 1 |
| PANAMA TRAVEL 507, S.A. PANAMA PA | 1 |
| DIAMOND CLUB PANAMA, INC. | 1 |
| BOOKING.COM | 1 |
| CASA LAJAGUA | 1 |
| CLUB TRAVEL ADVENTURE | 1 |
| DISCOVERY ENJOY PANAMA CLUB | 1 |
| HOSTAL CRISTIANO MY HOME IN PANAMA | 1 |
| HOSTAL GOCE | 1 |
| HOTEL GAMBOA RESORT COLON | 1 |
| HOTEL LA LUNA | 1 |
| HOTEL PALMA ROYALE | 1 |
| MEGA TRAVEL CORP. | 1 |
| PALM TRAVEL | 1 |
| POT POURRI CONSULTING, S.A. | 1 |
| SCUBA PORTOBELO | 1 |
| TOTAL | 64 |

FUENTE: ACODECO