



**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 octubre 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 ®	112	547,252.71
TOTAL	880	2,690,571.25

® Datos revisados.

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

Fuente: ACODECO

QUEJAS RECIBIDAS, POR AÑO, EN HOTELES O PLANES
VACACIONALES
NACIONAL
AÑOS: 2006 - 2016



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

PERÍODO: ENERO - AGOSTO 2016

Estos datos se actualizan el 20 de octubre de 2016

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Claúsula abusiva	42	334,026.65
Falta de información	23	73,243.00
Incumplimiento de contrato	15	71,630.41
Incumplimiento de servicio	12	19,223.71
Resolución de contrato	6	12,675.00
Devolución de dinero	5	7,971.60
Rescindir contrato	3	4,770.00
Cobro indebido	2	482.00
Anulación de contrato	1	12,000.00
Aclaración de contrato	1	9,000.00
Custodia de bien	1	1,870.34
Veracidad de la publicidad	1	360.00
TOTAL ®	112	547,252.71

® Datos revisados.

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERÍODO: ENERO - AGOSTO 2016

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Desistimiento	31	225354.55
Acuerdo	24	113265.9
Fallo a favor	3	28,976.70
Resolución	4	3,483.28
TOTAL	62	371,080.43

Fuente: ACODECO

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

Estos datos se actualizan el 20 de octubre de 2016

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
CONTINENTAL VOYAGES PTY, S.A.	41
EL POBLADO RESORT CLUB & SERVICES	24
DECAMERON	16
BUENAVENTURA TRAVELS	15
TUS VACACIONES PTY, S.A.	7
DISCOVERY ENJOY PANAMA CLUB	1
HOTEL PRINCIPE	1
HOTEL PROPERTIES OF PANAMA, INC.	1
INDUSTRIA HOTELERA DE AZUERO, S.A.	1
NETWORKS VACATION	1
PLAYA BLANCA BEACH RESORT	1
RIU HOTELS & RESORTS	1
ROYAL SONESTA	1
VIP GLOBAL MARKETING	1
TOTAL	112

Fuente: ACODECO