



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

INFORME ESTADÍSTICO

QUEJAS RECIBIDAS Y RESUELTAS DE HOTELES Y PLANES VACACIONALES



2006-2015

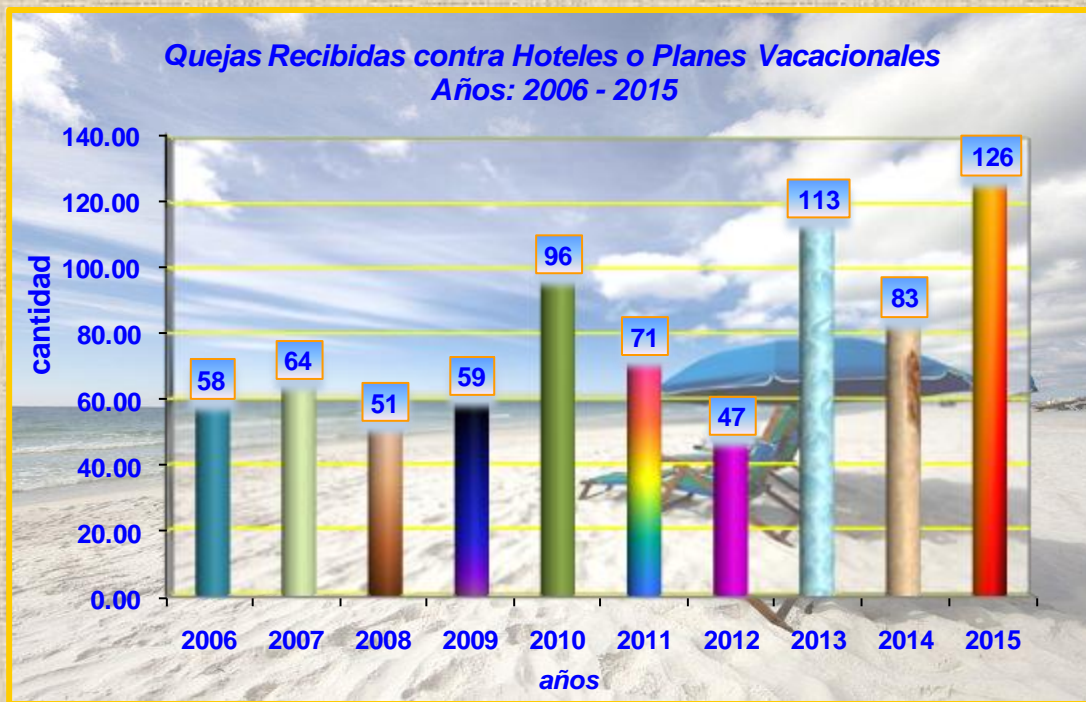
**QUEJAS RECIBIDAS CONTRA HOTELES O PLANES VACACIONALES
NACIONAL**

Años: 2006 - 2015

Estos datos se actualizan el 20 de febrero de 2016

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	126	321,717.23
Total	768	2,143,318.54

FUENTE: ACODECO



CUADRO DE QUEJAS RECIBIDAS CONTRA HOTELES O PLANES VACACIONALES

NACIONAL

Período: Enero - Diciembre 2015

Estos datos se actualizan el 20 de febrero de 2016

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	36	106,190.84
CLÁUSULA ABUSIVA	26	90,565.73
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	17	28,837.08
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	12	15,557.35
FALTA DE INFORMACIÓN	9	4,324.00
ACLARACIÓN DE CONTRATO	7	22,025.00
COBRO INDEBIDO	5	10,860.00
ANULACIÓN DE CONTRATO	3	5,084.20
RESOLUCIÓN / CONTRATO	3	27,950.00
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	2	5,660.04
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	2	319.99
VENTA ENGAÑOSA	2	1,741.00
DAÑO Y PERJUCIO	1	2,202.00
RESCINDIR CONTRATO	1	400.00
TOTAL	126	321,717.23

FUENTE: ACODECO

**CUADRO DE QUEJAS RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR
NACIONAL**

Período: Enero - Diciembre 2015

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
DESISTIMIENTOS	25	51,263.12
ACUERDOS	23	72,318.73
RESOLUCIONES	3	3,899.50
FALLO A FAVOR	1	2,939.72
TOTAL	52	130,421.07

FUENTE: ACODECO

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

NACIONAL

Período: Enero - Diciembre 2015

Estos datos se actualizan el 20 de febrero de 2016

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
EL POBLADO RESORT CLUB & SERVICES	22
CONTINENTAL VOYAGES PTY, S.A.	21
DECAMERON	18
BLUE VACATION INC	15
BUENAVENTURA TRAVELS	10
NETWORKS VACATION	7
ALVIATOURS	2
NAOS MANAGEMENT GROUP	2
PLAYA BLANCA	2
COMERCIALIZADORA MIRAMAR, S.A.	1
TUS VACACIONES PTY, S.A.	3
GLOBAL CORPORATE SUITES INC.	1
ALL WAY LATINOAMERICA, S.A.	1
ALTTUM	1
APARTA HOTEL SEVILLA SUITES	1
BLACK PARKER	1
BOOKING.COM	1
CASA LAJAGUA	1
CLUB TRAVEL ADVENTURE	1
DIAMOND CLUB PANAMA, INC.	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
INVERSIONES SUSY Y LISA, S.A.	1
MEGA TRAVEL CORP.	1
ON VACATION HOTEL & RESORTS	1
PALM TRAVEL	1
PANAMA TRAVEL 507	1
POT POURRI CONSULTING, S.A.	1
RIU HOTELS & RESORTS	1
SCUBA PORTOBELO	1
TOTAL	126

FUENTE: ACODECO