



**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**

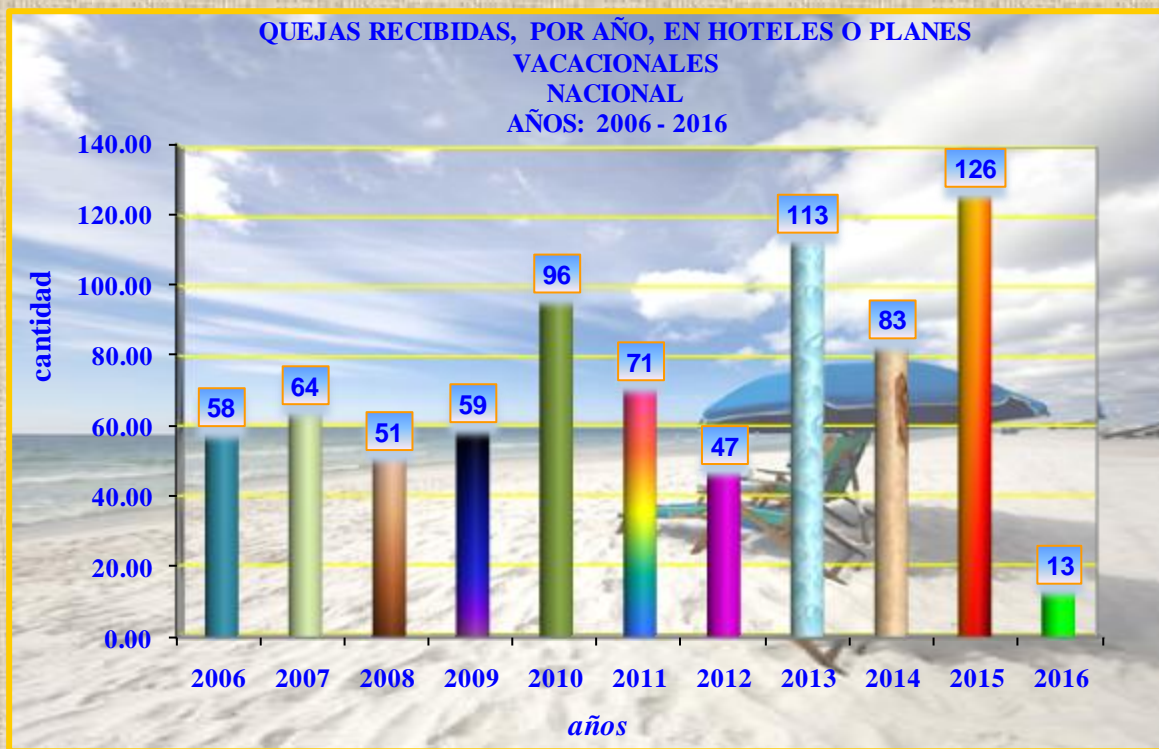
AÑOS: 2006 - 2016

Estos datos se actualizan el 20 de abril 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	13	35,350.48
TOTAL	781	2,178,669.02

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

Fuente: ACODECO



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

PERÍODO: ENERO - FEBRERO 2016

Estos datos se actualizan el 20 de abril de 2016

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de contrato	3	8,621.93
Claúsula abusiva	3	7,558.55
Incumplimiento de servicio	2	1,975.00
Falta de información	2	345.00
Rescindir contrato	1	1,450.00
Aclaración de contrato	1	9,000.00
Resolución contrato	1	6,400.00
TOTAL	13	35,350.48

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERÍODO: ENERO - FEBRERO 2016

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Desistimiento	5	8,038.95
Acuerdo	3	4,058.55
Resolución	1	237.60
TOTAL	9	12,335.10

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO - FEBRERO 2016

Estos datos se actualizan el 20 de abril de 2016

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
CONTINENTAL VOYAGES PTY, S.A.	6
DECAMERON	4
DISCOVERY ENJOY PANAMA CLUB	1
HOTEL PRINCIPE	1
EL POBLADO RESORT CLUB & SERVICES	1
TOTAL	13

Fuente: ACODECO