

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

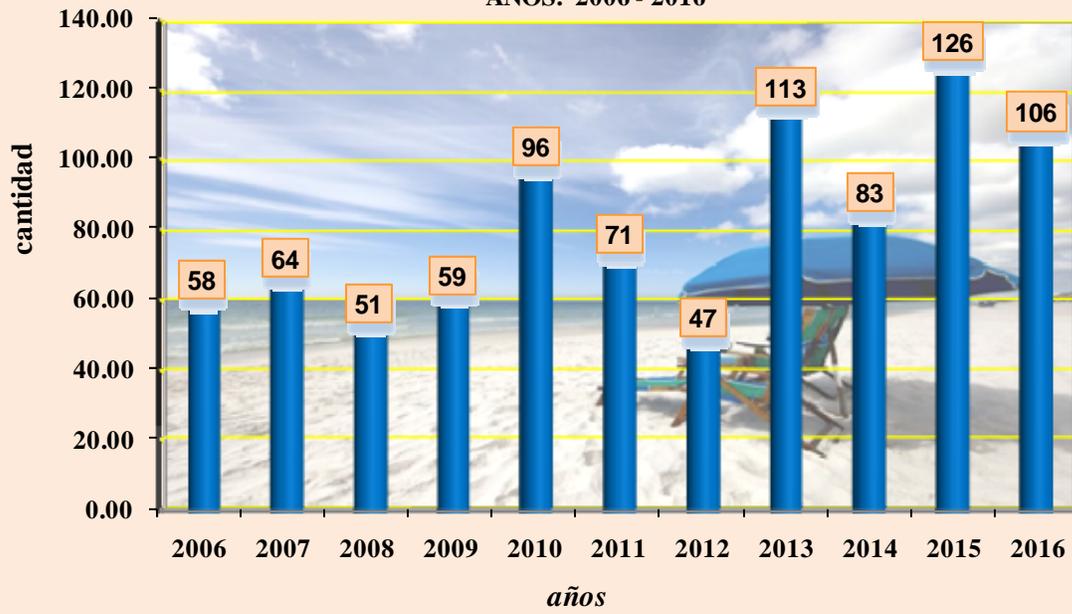
Estos datos se actualizan el 20 de septiembre de 2016

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	106	914,788.05
TOTAL	874	3,058,106.59

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

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 - JULIO 2016

Estos datos se actualizan el 20 de septiembre de 2016

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Claúsula abusiva	38	650,497.59
Falta de información comercial	23	73,243.00
Incumplimiento de contrato	16	124,152.36
Incumplimiento de servicio	10	17,916.16
Resolución contrato	6	12,675.00
Devolución de dinero/abono	5	7,971.60
Rescindir contrato	3	4,770.00
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
Cobro indebido	1	332.00
TOTAL	106	914,788.05

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERÍODO: ENERO - JULIO 2016

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Desistimiento	25	209111.55
Acuerdo	22	166157.35
Fallo a favor	3	28,976.70
Resolución	3	2,333.28
TOTAL	53	406,578.88

Fuente: ACODECO

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

PERIODO: ENERO - JULIO 2016

Estos datos se actualizan el 20 de septiembre de 2016

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
CONTINENTAL VOYAGES PTY, S.A.	33
EL POBLADO RESORT CLUB & SERVICES	30
DECAMERON	15
BUENAVENTURA TRAVELS	14
TUS VACACIONES PTY, S.A.	6
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
VIP GLOBAL MARKETING	1
TOTAL	106

Fuente: ACODECO