

INFORME ESTADÍSTICO
QUEJAS RECIBIDAS Y RESUELTAS DE HOTELES Y PLANES VACACIONALES



2006-2015

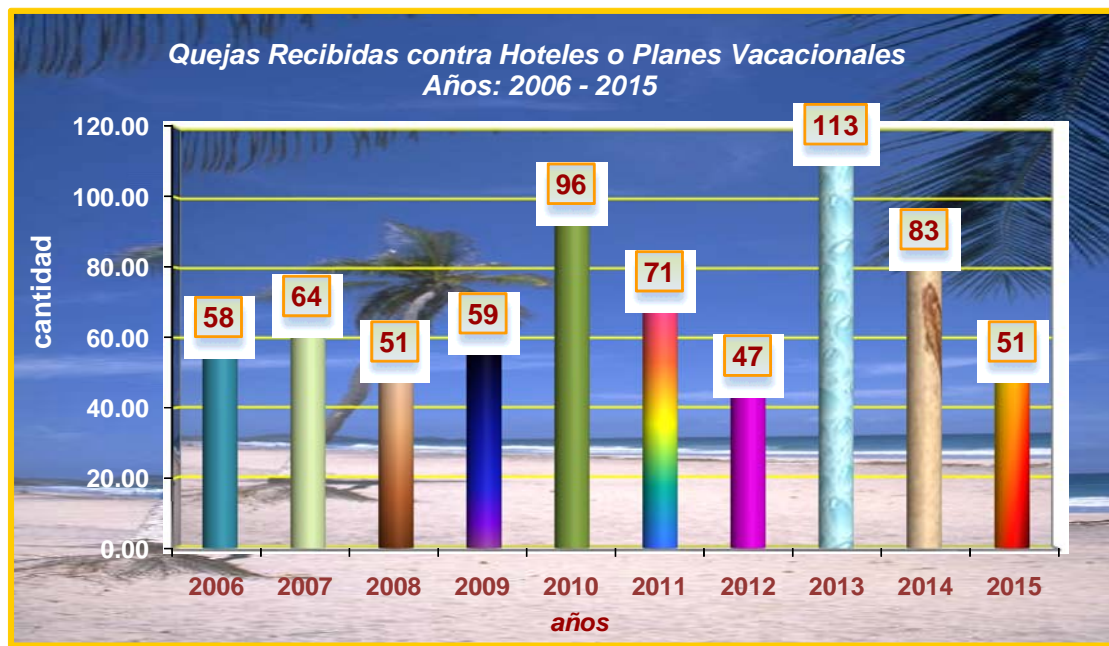
**QUEJAS RECIBIDAS CONTRA HOTELES O PLANES VACACIONALES
NACIONAL**

Años: 2006 - 2015 (julio)

Estos datos se actualizan el 20 de septiembre de 2015

<i>Años</i>	<i>Cant. Quejas</i>	<i>Valor (B/.)</i>
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	51	105,554.70
Total	693	1,927,156.01

FUENTE: ACODECO



CUADRO DE QUEJAS RECIBIDAS CONTRA HOTELES O PLANES VACACIONALES**NACIONAL****Período: Enero - Julio 2015****Estos datos se actualizan el 20 de septiembre de 2015**

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	14	40,351.00
DEVOLUCIÓN DE DINERO	10	16,687.08
CLÁUSULA ABUSIVA	11	32,686.83
FALTA DE INFORMACIÓN	6	2,799.00
COBRO INDEBIDO	4	7,260.00
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	3	5,250.80
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	2	319.99
VENTA ENGAÑOSA	1	200.00
TOTAL	51	105,554.70

FUENTE: ACODECO**CUADRO DE QUEJAS RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR****NACIONAL****Período: Enero - Julio 2015**

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
DESISTIMIENTO	5	7,105.60
ACUERDO EN AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	3	8,225.00
ACUERDO EN AUDIENCIA/VARIOS	4	10,083.00
RESOLUCIÓN/DEVOLUCIÓN	2	2,337.50
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	1	6,900.00
ACUERDO EN AUDIENCIA/VARIOS	1	300.00
ACUERDO EXTRAJUDICIAL (DEFENSORIA DE OFICIO)	1	500.00
FALLO A FAVOR (DEFENSORIA DE OFICIO)	1	2,939.72
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	1	93.50
ACUERDO PREVIO AUDIENCIA/VARIOS	1	0.00
TOTAL	20	38,484.32

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Julio 2015

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
EL POBLADO RESORT CLUB & SERVICES	11
DECAMERON	6
NETWORKS VACATION	5
CONTINENTAL VOYAGES PTY, S.A.	5
BUENAVENTURA TRAVELS	3
NAOS MANAGEMENT GROUP	2
PLAYA BLANCA	2
BLUE VACATIONS	2
ALVIATOURS PANAMA, S.A.	2
DIAMOND CLUB PANAMA, INC.	1
DISCOVERY ENJOY PANAMA CLUB	1
HOTEL GAMBOA RESORT COLON	1
HOTEL LA LUNA	1
HOSTAL GOCE	1
PALM TRAVEL	1
HOTEL PALMA ROYALE	1
MEGA TRAVEL CORP.	1
POT POURRI CONSULTING, S.A.	1
SCUBA PORTOBELO	1
ALL WAY LATINOAMERICA, S.A.	1
CLUB TRAVEL ADVENTURE	1
BOOKING.COM	1
TOTAL	51

FUENTE: ACODECO