



**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**

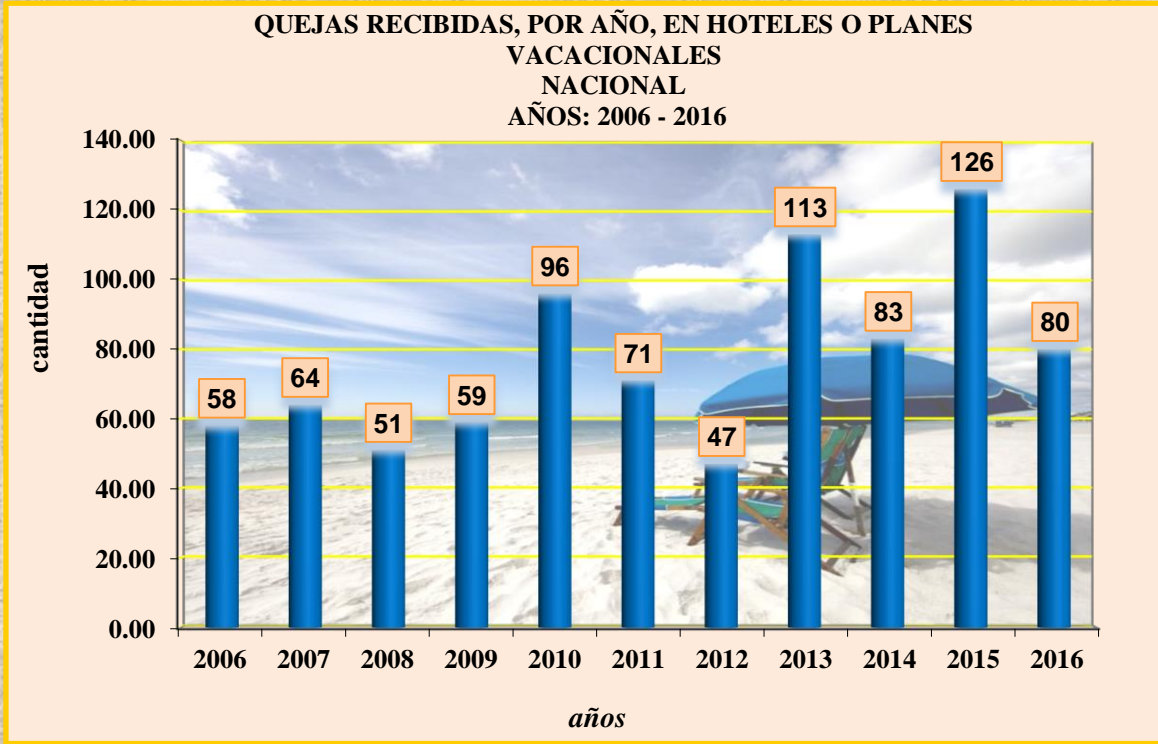
AÑOS: 2006 - 2016

Estos datos se actualizan el 20 de agosto 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 | 80 | 402,405.22 |
| TOTAL | 848 | 2,545,723.76 |

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

Fuente: ACODECO



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

PERÍODO: ENERO - JUNIO 2016

Estos datos se actualizan el 20 de agosto de 2016

| MOTIVOS | QUEJAS | MONTO (B/.) |
|--------------------------------|---------------|--------------------|
| Claúsula abusiva | 19 | 205,277.05 |
| Falta de información comercial | 19 | 66,123.00 |
| Incumplimiento de contrato | 14 | 65,980.41 |
| 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 |
| Cobro indebido | 1 | 332.00 |
| Veracidad de la publicidad | 1 | 360.00 |
| Anulación de contrato | 1 | 12,000.00 |
| Aclaración de contrato | 1 | 9,000.00 |
| TOTAL | 80 | 402,405.22 |

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

NACIONAL

PERÍODO: ENERO - JUNIO 2016

| RESULTADOS | QUEJAS | MONTO (B/.) |
|-------------------|---------------|--------------------|
| Desistimiento | 19 | 127276.55 |
| Acuerdo | 14 | 47922.55 |
| Fallo a favor | 3 | 28,976.70 |
| Resolución | 1 | 237.60 |
| TOTAL | 37 | 204,413.40 |

Fuente: ACODECO

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

PERIODO: ENERO - JUNIO 2016

Estos datos se actualizan el 20 de agosto de 2016

| AGENTES ECONÓMICOS | QUEJAS |
|------------------------------------|---------------|
| CONTINENTAL VOYAGES PTY, S.A. | 26 |
| EL POBLADO RESORT CLUB & SERVICES | 16 |
| DECAMERON | 14 |
| BUENAVENTURA TRAVELS | 13 |
| TUS VACACIONES PTY, S.A. | 5 |
| HOTEL PRINCIPE | 1 |
| NETWORKS VACATION | 1 |
| PLAYA BLANCA BEACH RESORT | 1 |
| RIU HOTELS & RESORTS | 1 |
| DISCOVERY ENJOY PANAMA CLUB | 1 |
| INDUSTRIA HOTELERA DE AZUERO, S.A. | 1 |
| TOTAL | 80 |

Fuente: ACODECO