

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

**INFORME ESTADÍSTICO  
QUEJAS RECIBIDAS DE HOTELES Y PLANES VACACIONALES**



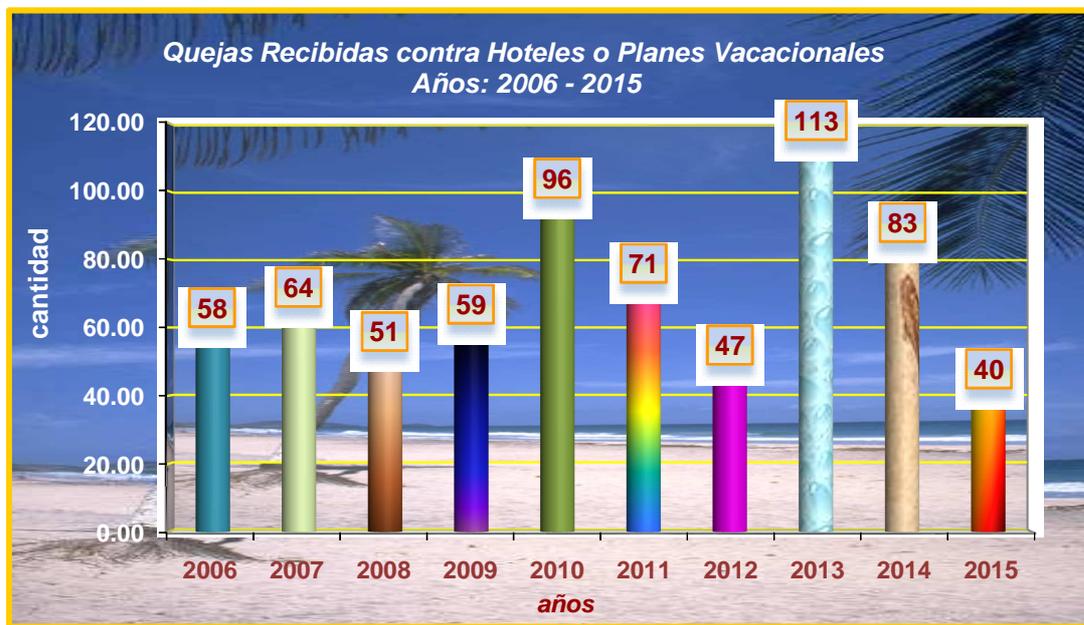
**2006-2015**

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

*Años: 2006 - 2015 (junio)*

<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	40	90,480.90
<b>Total</b>	<b>682</b>	<b>1,912,082.21</b>

**FUENTE: ACODECO**



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

**Período: Enero - Junio 2015**

<b>MOTIVOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	10	36,271.00
DEVOLUCIÓN DE DINERO	9	15,562.08
CLÁUSULA ABUSIVA	7	23,468.03
FALTA DE INFORMACIÓN	4	2,149.00
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
<b>TOTAL</b>	<b>40</b>	<b>90,480.90</b>

**FUENTE: ACODECO**

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

**NACIONAL**

*Período: Enero - Junio 2015*

<b>RESULTADOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
DESISTIMIENTO	5	7,105.60
ACUERDO EN AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	3	8,225.00
ACUERDO EN AUDIENCIA/VARIOS	2	1,650.00
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
<b>TOTAL</b>	<b>18</b>	<b>30,051.32</b>

**FUENTE: ACODECO**

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

**NACIONAL**

**Período: Enero - Junio 2015**

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>
EL POBLADO RESORT CLUB & SERVICES	8
DECAMERON	6
NETWORKS VACATION	5
CONTINENTAL VOYAGES PTY, S.A.	4
NAOS MANAGEMENT GROUP	2
PLAYA BLANCA	2
BLUE VACATIONS	2
DIAMOND CLUB PANAMA, INC.	1
DISCOVERY ENJOY PANAMA CLUB	1
HOTEL GAMBOA RESORT COLON	1
HOTEL LA LUNA	1
PALM TRAVEL	1
POT POURRI CONSULTING, S.A.	1
SCUBA PORTOBELO	1
ALL WAY LATINOAMERICA, S.A.	1
ALVIATOURS PANAMA, S.A.	1
BOOKING.COM	1
BUENAVENTURA TRAVELS	1
<b>TOTAL</b>	<b>40</b>

**FUENTE: ACODECO**