



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

INFORME ESTADÍSTICO
QUEJAS RECIBIDAS Y RESUELTAS DE HOTELES Y PLANES VACACIONALES



2006-2015

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

Años: 2006 - 2015

Estos datos se actualizan el 20 de enero de 2016

Años	Cant. Quejas	Valor (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	114	299,158.17
Total	756	2,120,759.48

NOTA: Los datos se reflejan hasta noviembre 2015.

FUENTE: ACODECO



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

Período: Enero - Noviembre 2015

Estos datos se actualizan el 20 de enero de 2016

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	32	98,518.78
CLÁUSULA ABUSIVA	24	88,115.73
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	16	27,542.08
FALTA DE INFORMACIÓN	9	4,324.00
ANULACIÓN DE CONTRATO	2	4,084.20
COBRO INDEBIDO	5	10,860.00
ACLARACIÓN DE CONTRATO	5	14,975.00
RESOLUCIÓN CONTRATO	3	27,950.00
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	2	5,660.04
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	2	319.99
VENTA ENGAÑOSA	2	1,741.00
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	11	14,667.35
RESCINDIR CONTRATO	1	400.00
TOTAL	114	299,158.17

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Noviembre 2015

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
DESISTIMIENTOS	23	46,251.12
ACUERDOS	21	61,848.73
RESOLUCIONES	4	5,899.50
FALLO A FAVOR	1	2,939.72
TOTAL	49	116,939.07

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Noviembre 2015

Estos datos se actualizan el 20 de enero de 2016

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
EL POBLADO RESORT CLUB & SERVICES	21
CONTINENTAL VOYAGES PTY, S.A.	17
DECAMERON	16
BLUE VACATION INC	14
BUENAVENTURA TRAVELS	9
NETWORKS VACATION	7
ALVIATOURS	2
NAOS MANAGEMENT GROUP	2
PLAYA BLANCA	2
TUS VACACIONES PTY, S.A.	2
ALL WAY LATINOAMERICA, S.A.	1
ALTTUM	1
APARTA HOTEL SEVILLA SUITES	1
BLACK PARKER	1
BOOKING.COM	1
CASA LAJAGUA	1
CLUB TRAVEL ADVENTURE	1
DIAMOND CLUB PANAMA, INC.	1
DISCOVERY ENJOY PANAMA CLUB	1
HOSTAL CRISTIANO MY HOME IN PANAMA	1
HOSTAL GOCE	1
HOTEL GAMBOA RESORT COLON	1
HOTEL LA LUNA	1
HOTEL PALMA ROYALE	1
INVERSIONES SUSY Y LISA, S.A.	1
MEGA TRAVEL CORP.	1
ON VACATION HOTEL & RESORTS	1
PALM TRAVEL	1
PANAMA TRAVEL 507	1
POT POURRI CONSULTING, S.A.	1
RIU HOTELS & RESORTS	1
SCUBA PORTOBELLO	1
TOTAL	114

FUENTE: ACODECO