



**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