

**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 diciembre de 2015**

<b>Años</b>	<b>Cant. Quejas</b>	<b>Valor (B/.)</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	102	274,694.22
<b>Total</b>	<b>744</b>	<b>2,096,295.53</b>

**NOTA:** Los datos se reflejan hasta octubre 2015.

**FUENTE:** ACODECO



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

<b>MOTIVOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	30	88,707.78
CLÁUSULA ABUSIVA	21	81,130.73
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	16	27,542.08
FALTA DE INFORMACIÓN	8	3,824.00
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	6	8,498.40
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
ANULACIÓN DE CONTRATO	1	3,085.20
RESCINDIR CONTRATO	1	400.00
<b>TOTAL</b>	<b>102</b>	<b>274,694.22</b>

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

<b>RESULTADOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
DESISTIMIENTOS	20	32,188.12
ACUERDOS	19	60,643.73
RESOLUCIONES	3	4,337.50
FALLO A FAVOR	1	2,939.72
<b>TOTAL</b>	<b>43</b>	<b>100,109.07</b>

**FUENTE: ACODECO**

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

**Período: Enero - Octubre 2015**

**Estos datos se actualizan el 20 de diciembre de 2015**

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>
EL POBLADO RESORT CLUB & SERVICES	20
DECAMERON	13
BLUE VACATION INC	12
CONTINENTAL VOYAGES PTY, S.A.	9
CONTINENTAL VOYAGES PTY, S.A.	7
NETWORKS VACATION	7
BUENAVENTURA TRAVELS	6
ALVIATOURS	2
NAOS MANAGEMENT GROUP	2
PLAYA BLANCA	2
TUS VACACIONES PTY, S.A.	2
ALTTUM	1
DIAMOND CLUB PANAMA, INC.	1
ALL WAY LATINOAMERICA, S.A.	1
BOOKING.COM	1
BUENAVENTURA TRAVELS	1
BLACK PARKER	1
CASA LAJAGUA	1
ON VACATION HOTEL & RESORTS	1
PANAMA TRAVEL 507	1
PALM TRAVEL	1
POT POURRI CONSULTING, S.A.	1
SCUBA PORTOBELO	1
CLUB TRAVEL ADVENTURE	1
HOSTAL CRISTIANO MY HOME IN PANAMA	1
HOSTAL GOCE	1
HOTEL GAMBOA RESORT COLON	1
HOTEL LA LUNA	1
HOTEL PALMA ROYALE	1
MEGA TRAVEL CORP.	1
DISCOVERY ENJOY PANAMA CLUB	1
<b>TOTAL</b>	<b>102</b>

**FUENTE: ACODECO**