



**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**

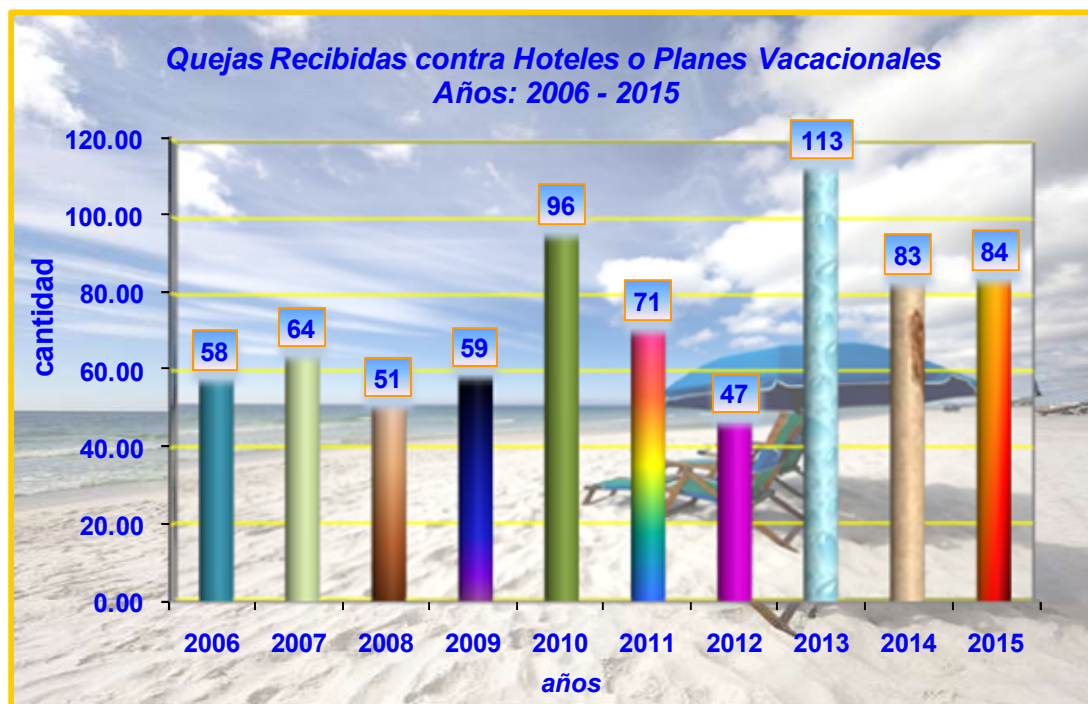
Años: 2006 - 2015

Estos datos se actualizan el 20 de noviembre de 2015

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	84	211,433.29
Total	726	2,033,034.60

NOTA: Los datos se reflejan hasta septiembre 2015.

FUENTE: ACODECO



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

Período: Enero - Septiembre 2015

Estos datos se actualizan el 20 de noviembre de 2015

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	22	56,042.89
CLÁUSULA ABUSIVA	19	76,130.73
DEVOLUCIÓN DE DINERO	14	23,842.08
FALTA DE INFORMACIÓN	7	2,839.00
COBRO INDEBIDO	5	10,860.00
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	5	6,788.40
ACLARACIÓN DE CONTRATO	5	14,975.00
RESOLUCIÓN / CONTRATO	2	15,950.00
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	2	319.99
ANULACIÓN DE CONTRATO	1	3,085.20
VENTA ENGAÑOSA	1	200.00
RESCINDIR CONTRATO	1	400.00
TOTAL	84	211,433.29

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Septiembre 2015

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
DESISTIMIENTOS	18	26,368.12
ACUERDOS	17	59,692.83
RESOLUCIONES	2	2,337.50
FALLO A FAVOR	1	2,939.72
TOTAL	38	91,338.17

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Septiembre 2015

Estos datos se actualizan el 20 de noviembre de 2015

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
EL POBLADO RESORT CLUB & SERVICES	19
DECAMERON	13
CONTINENTAL VOYAGES PTY, S.A.	7
NETWORKS VACATION	6
BLUE VACATION INC	5
CONTINENTAL VOYAGES PTY, S.A.	5
BUENAVENTURA TRAVELS	3
ALVIATOURS	2
NAOS MANAGEMENT GROUP	2
PLAYA BLANCA	2
ALTTUM	1
DIAMOND CLUB PANAMA, INC.	1
ALL WAY LATINOAMERICA, S.A.	1
BOOKING.COM	1
BUENAVENTURA TRAVELS	1
CASA LAJAGUA	1
ON VACATION HOTEL & RESORTS	1
PANAMA TRAVEL 507	1
TUS VACACIONES PTY, S.A.	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
TOTAL	84

FUENTE: ACODECO