



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

INFORME ESTADÍSTICO

QUEJAS RECIBIDAS Y RESUELTAS DE HOTELES Y PLANES VACACIONALES



2006-2016

**QUEJAS RECIBIDAS, POR AÑO, EN HOTELES Y PLANES VACACIONALES
NACIONAL
AÑOS: 2006 - 2016**

Estos datos se actualizan el 20 de enero de 2017

AÑOS	QUEJAS	MONTO (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	126	321,717.23
2016	152	692,031.14
TOTAL	920	2,835,349.68

NOTA: Los datos del año 2016, se reflejan hasta el mes de noviembre.

Fuente: ACODECO



QUEJAS RECIBIDAS, SEGÚN MOTIVOS, EN HOTELES O PLANES VACACIONALES

NACIONAL

PERÍODO: ENERO - NOVIEMBRE 2016

Estos datos se actualizan el 20 de enero de 2017

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Claúsula abusiva	59	432,428.65
Falta de información comercial	35	97,398.43
Incumplimiento de contrato	21	82,891.41
Incumplimiento de servicio	13	23,021.71
Devolución de dinero/abono	7	14,669.60
Resolución de contrato	6	11,735.00
Cobro indebido	3	880.00
Rescindir contrato	3	4,770.00
Anulación de contrato	2	13,006.00
Aclaración de contrato	1	9,000.00
Custodia de bien	1	1,870.34
Veracidad de la publicidad	1	360.00
TOTAL ®	152	692,031.14

Fuente: ACODECO

**QUEJAS RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR EN HOTELES O PLANES
VACACIONALES**

NACIONAL

PERÍODO: ENERO - NOVIEMBRE 2016

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Desistimiento	47	266588.58
Acuerdo	42	208426.9
Resolución	8	10,292.28
Fallo a favor	3	28,976.70
Transacción extrajudicial	1	700
TOTAL	101	514,984.46

Fuente: ACODECO

**AGENTES ECONÓMICOS DE HOTELES Y PLANES VACACIONALES,
POR QUEJAS RECIBIDAS
NACIONAL**

PERIODO: ENERO - NOVIEMBRE 2016

Estos datos se actualizan el 20 de enero de 2017

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
CONTINENTAL VOYAGES PTY, S.A.	57
EL POBLADO RESORT CLUB & SERVICES	31
BUENAVENTURA TRAVELS	20
DECAMERON	20
TUS VACACIONES PTY, S.A.	8
RIU HOTELS & RESORTS	3
MARY'S TOUR	2
COAST TO COAST	1
DISCOVERY ENJOY PANAMA CLUB	1
HOTEL PRINCIPE	1
HOTEL PROPERTIES OF PANAMA, INC.	1
IE GROUP, S.A.	1
INDUSTRIA HOTELERA DE AZUERO, S.A.	1
NETWORKS VACATION	1
PLAYA BLANCA BEACH RESORT	1
ROYAL SONESTA	1
SORTIS HOTEL	1
VIP GLOBAL MARKETING	1
TOTAL	152

Fuente: ACODECO