



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

INFORME ESTADÍSTICO

QUEJAS RECIBIDAS Y RESUELTAS DE HOTELES Y PLANES VACACIONALES



2006-2016

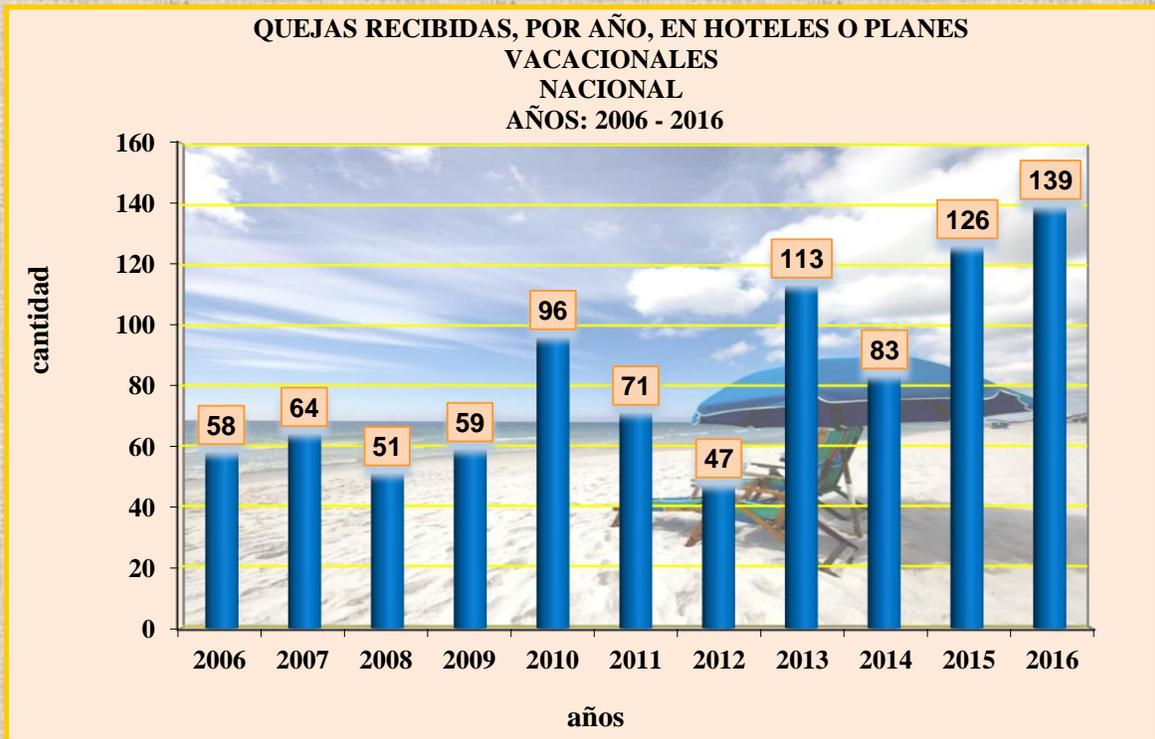
**QUEJAS RECIBIDAS, POR AÑO, EN HOTELES O PLANES VACACIONALES
NACIONAL
AÑOS: 2006 - 2016**

Estos datos se actualizan el 20 de diciembre de 2016

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	139	656,520.74
TOTAL	907	2,799,839.28

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

Fuente: ACODECO



QUEJAS RECIBIDAS, SEGÚN MOTIVOS, EN HOTELES O PLANES VACACIONALES

NACIONAL

PERÍODO: ENERO - OCTUBRE 2016

Estos datos se actualizan el 20 de diciembre de 2016

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Claúsula abusiva	54	415,194.65
Falta de información comercial	31	89,388.03
Incumplimiento de contrato	19	76,821.41
Incumplimiento de servicio	12	19,223.71
Devolución de dinero	7	14,669.60
Resolución contrato	6	11,735.00
Rescindir contrato	3	4,770.00
Cobro indebido	2	482.00
Anulación de contrato	2	13,006.00
Custodia de bien	1	1,870.34
Veracidad de la publicidad	1	360.00
Aclaración de contrato	1	9,000.00
TOTAL ®	139	656,520.74

Fuente: ACODECO

QUEJAS RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR EN HOTELES O PLANES VACACIONALES

NACIONAL

PERÍODO: ENERO - OCTUBRE 2016

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Desistimiento	45	265109.55
Acuerdo	35	182563.9
Resolución	8	10,292.28
Fallo a favor	3	28,976.70
Transacción extrajudicial	1	700
TOTAL	92	487,642.43

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO - OCTUBRE 2016

Estos datos se actualizan el 20 de diciembre de 2016

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
CONTINENTAL VOYAGES PTY, S.A.	52
EL POBLADO RESORT CLUB & SERVICES	30
BUENAVENTURA TRAVELS	19
DECAMERON	18
TUS VACACIONES PTY, S.A.	8
RIU HOTELS & RESORTS	2
COAST TO COAST	1
DISCOVERY ENJOY PANAMA CLUB	1
HOTEL PRINCIPE	1
HOTEL PROPERTIES OF PANAMA, INC.	1
INDUSTRIA HOTELERA DE AZUERO, S.A.	1
MARY'S TOUR	1
NETWORKS VACATION	1
PLAYA BLANCA BEACH RESORT	1
ROYAL SONESTA	1
VIP GLOBAL MARKETING	1
TOTAL	139

Fuente: ACODECO