

23 de junio de 2017

## Continúan quejas contra hoteles y planes vacacionales

La Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia (ACODECO) registró 84 quejas de diferentes consumidores contra hoteles y planes vacacionales, por una cuantía total de B/. 347,138.00, de enero a mayo del presente año.

Entre los principales motivos de estos casos, se destacan 50 por cláusulas abusivas, 8 falta de información, 7 falta de información comercial, 4 por devolución de dinero o abonos, 4 anulación de contrato, 4 incumplimientos de contratos, entre otros.

Oscar García Cardoze, administrador general de ACODECO recomienda a los consumidores estar muy atentos a las promociones que parecen ser demasiado buenas para ser ciertas, porque probablemente no lo son. Viajes “todo incluido”, hay que saber exactamente qué contiene, para cuántas personas y cuál es el precio incluidos los impuestos y exigir que conste por escrito.

A través del tablero de quejas de la página web de la ACODECO podrá conocer los agentes económicos que mantienen quejas durante en esta institución.

La ACODECO advierte tener mucha precaución al firmar contratos que ofrecen planes o paquetes vacacionales, viajes vacacionales, beneficios o descuentos en hoteles y estadias, bonos y otras ofertas.

En este sentido, es importante atender la publicidad, precios y condiciones, que servirán como prueba en casos de reclamaciones y presentación de posibles quejas en contra de estos agentes económicos.

Por otro lado, la ACODECO remitió al Ministerio Público información sobre *National Travel Club*, *Network Vacation*, e *Intervac* entre otros agentes económicos.

En caso de inconformidades por parte de las empresas hoteleras, la ACODECO podrá ayudarles en sus reclamaciones, a través de sus diferentes oficinas en todo el país.

Es importante que tenga presente lo siguiente, antes de contratar alguno de estos servicios:

- Leer con detenimiento las cláusulas del contrato antes de firmarlo.
- Recordar que suele ser un contrato con un plazo mayor de un año, por lo que es necesario considerar el presupuesto a la hora de adquirirlo.
- Ante propuestas de conseguir un crédito adicional, recordar que esto le corresponde al consumidor y a su banco.
- No entregar su tarjeta de crédito si no se está seguro de la transacción.
- Pedir referencias a conocidos respecto de sus experiencias con el proveedor que le ofrece este tipo de servicio.
- Conservar todo documento firmado y extendido por parte de la empresa, en caso de una posible queja ante la institución.
- Una herramienta de gran utilidad para los consumidores, es consultar la información suministrada en la página web de la institución [www.acodeco.gob.pa](http://www.acodeco.gob.pa), donde podrán tener acceso a estadísticas respecto a las empresas que han sido objeto de reclamos interpuestos por los consumidores en la actualidad.