

## ¡Alerta! Tenga precaución extrema al firmar contratos que ofrecen planes o paquetes vacacionales

Viajes vacacionales, beneficios, súper descuentos en hoteles y estadias, bonos y los todo incluido. Parece un sueño para cualquier consumidor que de repente se puede convertir en una pesadilla de la noche a la mañana, y es que de 2006 hasta febrero de 2016 se han presentado 781 quejas contra agentes económicos por B/.2, 178,669.00.

El Administrador de ACODECO, Oscar García Cardoze, manifestó que se han remitido en total 65 expedientes al Ministerio Público de empresas que se dedican a la venta de planes vacacionales o funcionan como agencias de viajes.

Oscar García Cardoze, Administrador de ACODECO, recomendó a los consumidores que deben estar atentos cuando se les promocionan los planes vacacionales, es imprescindible que lean detenidamente el contrato y que no entreguen su tarjeta de crédito sin antes verificar la trayectoria de la compañía.

El modus operandi es el siguiente: las empresas contactan principalmente a tarjetahabientes vía telefónica o en centros comerciales para indicarles que se han hecho acreedores a una estadía gratis con otros beneficios, en algún hotel reconocido, pero para disfrutar de estos incentivos debe asistir a una cena sin costo alguno. Una vez el consumidor se presenta, le suministran un contrato, que en la mayoría de los casos, el consumidor no lee, lo firma y pasan la tarjeta de crédito para el primer abono o pago total.

Sin embargo, cuando los consumidores deciden hacer uso de estos beneficios se encuentran con problemas ya sea de disponibilidad, falta de información real sobre el paquete promocional, o en el peor de los casos, la empresa ya no se encuentra con operaciones en el país o quizás nunca estuvo físicamente establecida.

Es muy importante que el consumidor tenga presente que si el contrato del plan vacacional que le ofrecen dispone que en caso de existir alguna controversia, la misma se atenderá en un centro de arbitraje, la ACODECO no podrá decidir ninguna reclamación; en este caso sería necesario llevar esa queja ante los Tribunales de Justicia para que declaren la abusividad de la cláusula, lo cual puede hacer la ACODECO a través de la Defensoría de Oficio de manera gratuita.

Cuando se acerquen a vender estos paquetes, los consumidores deben ser muy cautos y no firmar el documento o contrato sin antes leer detenidamente las cláusulas del mismo y menos aún entregar su tarjeta de crédito. Precisamente la mayoría de las quejas se motivan por falta de información clara y veraz, incumplimiento de contrato, resolución de contrato (cuyo monto no exceda en este caso los B/. 2,500.00), cláusulas abusivas, entre otros.

Otra precaución que deben tener los consumidores es verificar la existencia real de las empresas que se promocionan, investigar su domicilio físico, referencias con otros consumidores, y a través de la página web de la ACODECO, constatar si la empresa mantiene quejas similares.

**AGENTES ECONÓMICOS DE HOTELES O PLANES VACACIONALES CON  
QUEJAS RECIBIDAS EN LOS DEPARTAMENTOS DE CONCILIACIÓN Y  
DECISIÓN DE QUEJAS**

**NACIONAL**

**PERÍODO: MAYO 2006 - FEBRERO 2016**

<b>AGENTES ECONÓMICO</b>	<b>QUEJAS</b>
DECAMERON	189
NETWORKS VACATION	68
NATIONAL TRAVEL CLUB	51
BLUE VACATION INC	40
PROMOTORA TURISTICA DE PANAMA	39
SOL MELIA VACATION CLUB	35
EL POBLADO RESORT CLUB & SERVICES	30
CONTINENTAL VOYAGES PTY, S.A.	30
BUENAVENTURA TRAVELS	26
PANAMA TRAVEL 507	19
INTERVAC, S.A.	18
PRESTIGE TRAVEL	18
VIAJES MARBELLA	15