

INFORME ESTADÍSTICO
QUEJAS RECIBIDAS Y RESUELTAS DE HOTELES Y PLANES VACACIONALES



2006-2017

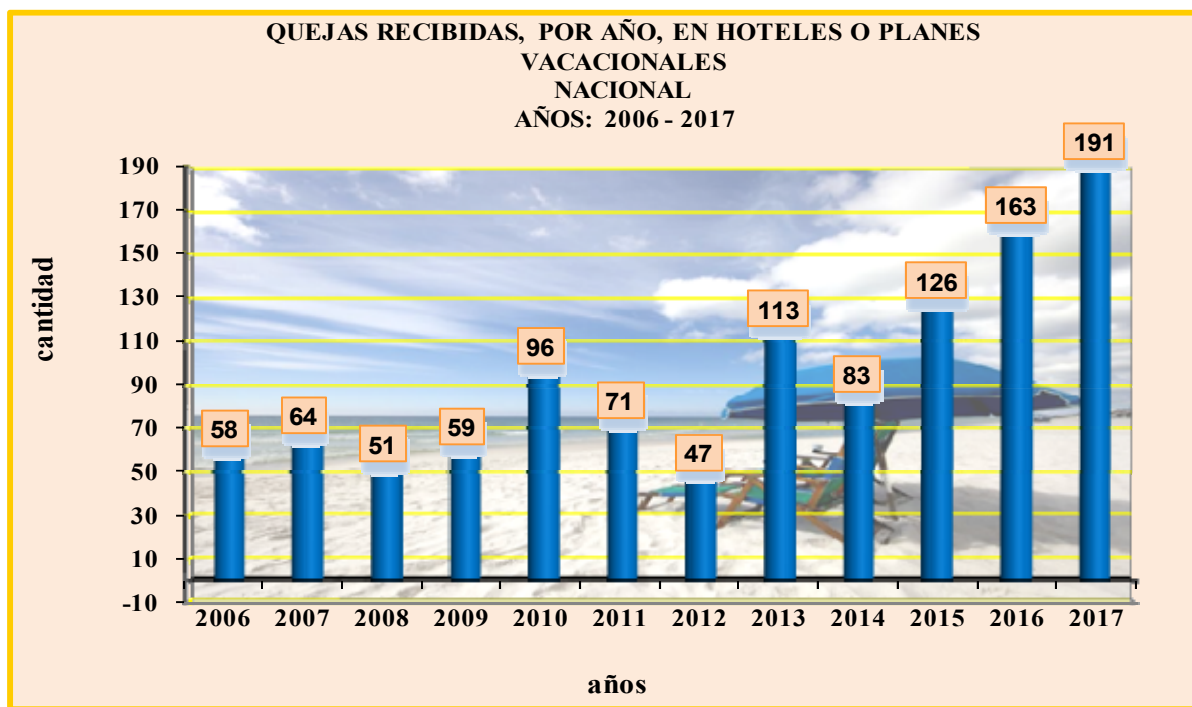
**QUEJAS RECIBIDAS, POR AÑO, EN HOTELES Y PLANES VACACIONALES
NACIONAL**

AÑOS: 2006 - 2017

Última Act. 20/01/18 Próxima 20/02/18

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	163	809,648.74
2017	191	978,465.99
TOTAL	1,122	3,931,433.27

Fuente: ACODECO



**QUEJAS RECIBIDAS, SEGÚN MOTIVOS, EN HOTELES O PLANES VACACIONALES
NACIONAL**

PERÍODO: ENERO - DICIEMBRE 2017

Última Act. 20/01/18 Próxima 20/02/18

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Anulación de contrato	5	30,900.00
Claúsula abusiva	119	753,086.81
Cobro indebido	3	1,745.03
Daño y perjuicio	1	420.52
Devolución de dinero/abono	5	27,224.00
Falta de información comercial	37	120,390.59
Incumplimiento de contrato	8	29,811.75
Incumplimiento de servicio	8	6,163.29
Rescindir contrato	2	1,550.00
Resolución de contrato	3	7,174.00
TOTAL	191	978,465.99

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERÍODO: ENERO - DICIEMBRE 2017

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Acuerdo	60	233,094.63
Desistimiento	65	321,256.30
Fallo a favor (Defensoria de Oficio)	1	3,125.00
Resolución/Devolución	8	10,784.00
TOTAL	134	568,259.93

Fuente: ACODECO

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

PERIODO: ENERO - DICIEMBRE 2017

Última Act. 20/01/18 Próxima 20/02/18

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
CONTINENTAL VOYAGES PTY, S.A.	76
EL POBLADO RESORT CLUB & SERVICES	45
DECAMERON	23
BUENAVENTURA TRAVELS	14
VIP GLOBAL MARKETING, S.A.	7
MULTIVACACIONES DECAMERON, S.R.L.	4
RIU HOTEL & RESORTS	3
TUS VACACIONES PTY, S.A.	3
BLUEBAY CORONADO GOLF & BEACH RESORT	1
COUNTRY INNS & SUITES	1
DESTINATION TRAVEL PANAMÁ	1
ECO TREAT	1
FULL DISCOVERY	1
HAVE SPA S.A.	1
HMC CLUB HOTEL NEW PORT BEACH CA	1
HOTEL BAHÍA SUITES	1
HOTEL CENTRAL BOQUETE	1
HOTELERA EL PANAMA, S.A.	1
PANAPRIME, S.A.	1
PEDASI SPORT CLUB, S.A.	1
PROMOTORA MARBELLA, S.A	1
RADISSON SUMMIT HOTEL PANAMA	1
THE WESTIN PLAYA BONITA PANAMA	1
UNLIMITED VACATION CLUB	1
TOTAL	191

Fuente: ACODECO