

***REPORTE ESTADÍSTICO
QUEJAS RECIBIDAS Y RESUELTAS
DE HOTELES Y PLANES
VACACIONALES
MAYO 2006 - SEPTIEMBRE 2024***



2006-2024

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

AÑOS: 2006 - 2024 (hasta septiembre)

AÑOS	QUEJAS	MONTO (B./)
2006	59	140,233.26
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	119	283,997.86
2014	88	439,043.86
2015	126	321,717.23
2016	163	809,648.74
2017	195	935,782.99
2018	144	632,443.99
2019	192	1,231,974.35
2020	99	603,789.28
2021	141	522,666.75
2022	147	439,793.37
2023	150	457,165.04
2024	47	603,144.91
TOTAL	2,058	8,401,093.78

Fuente: Departamento de Conciliación y Decisión de Quejas.



Fuente: Departamento de Conciliación y Decisión de Quejas.

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

PERÍODO: ENERO - SEPTIEMBRE DE 2024

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Cláusula abusiva	17	519,216.00
Falta de información	10	37,023.71
Resolución de contrato	6	20,499.99
Devolución de dinero	5	9,059.21
Cobro indebido	3	1,107.00
Incumplimiento de contrato	3	14,765.00
Incumplimiento de servicio	3	1,474.00
TOTAL	47	603,144.91

Fuente: Departamento de Conciliación y Decision de Quejas.

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

PERÍODO: ENERO - SEPTIEMBRE DE 2024

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Acuerdo	16	58,529.00
Resoluciones/Varios	6	6,574.50
Desistimiento	18	51,850.36
Fallo a favor (Defensoría de Oficio)	7	19,178.00
TOTAL	47	136,131.86

Fuente: Departamento de Conciliación y Decision de Quejas.

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

PERÍODO: ENERO - SEPTIEMBRE DE 2024

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
PLAYA BLANCA SIGNATURE, S.A.	8
GOLDEN TRAVEL	7
DECAMERON	6
GEBI TRAVEL CLUB	3
VIP GLOBAL MARKETING, S.A.	3
ARENAS TRAVEL CLUB	2
CONEXIONES PANAMA MARKETING, S.A.	2
MAGIC TRAVELS TOUR	2
SOMOS RESERVA PANAMÁ, S.A.	2
A.S. CORPORATE GROUP INC	1
AS CORPORATE GROUP INC	1
CEBI TRAVEL CLUB	1
COMERCIALIZADORA HOTELERA/ DESTINY MEMBERSHIP	1
FASTOURS PANAMA	1
HOTEL ALOFT PANAMA	1
HOTEL BAMBUDA SANTA CATALINA	1
LOS LIRIOS HOTEL AND POOL	1
PARADISE BEACH CORPORATION	1
SUMMIT RAINFOREST & GOLF RESORT	1
TRAVEL ADVISORS PANAMÁ/ TRAVEL AND EVENTS, S.A.	1
VACATION TRAVEL INVERSIONES INC	1
TOTAL	47

Fuente: Departamento de Conciliación y Decision de Quejas.