

***REPORTE ESTADÍSTICO
QUEJAS RECIBIDAS Y RESUELTAS
DE HOTELES Y PLANES
VACACIONALES
MAYO 2006 - AGOSTO 2026***



Septiembre, 2026

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

AÑOS: 2006 - 2026 (hasta agosto)

Proxima act. a septiembre el 20/10/2026

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	62	551,273.20
2025	81	391,855.89
2026	81	638,974.78
TOTAL	2,235	9,380,052.74

Fuente: Departamento de Conciliación y Decision de Quejas.



Fuente: Departamento de Conciliación y Decisión de Quejas.

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

PERÍODO: ENERO - AGOSTO DE 2026

Proxima act. a septiembre el 20/10/2026

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Falta de información	31	136,576.26
Cláusula abusiva	18	72,299.46
Devolución de dinero	13	54,028.19
Incumplimiento de servicio	8	10,673.50
Resolución de contrato	6	34,500.00
Incumplimiento de contrato	3	327,949.00
Venta engañosa	1	190.37
Veracidad de la publicidad	1	2,758.00
TOTAL	81	638,974.78

Fuente: Departamento de Conciliación y Decision de Quejas.

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

PERÍODO: ENERO - AGOSTO DE 2026

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Desistimiento	18	385,962.09
Acuerdo	14	94,104.00
Fallo a favor (Defensoria de Oficio)	1	4,000.00
Resoluciones/Varios	1	436.50
TOTAL	34	484,502.59

Fuente: Departamento de Conciliación y Decision de Quejas.

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

PERÍODO: ENERO - AGOSTO DE 2026

Proxima act. a septiembre el 20/10/2026

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
A.S. CORPORATE GROUP INC / GOLDEN TRAVEL	7
ALL TRAVEL, S.A.	1
ARENAS TRAVEL CLUB	3
BELIEVE IN TRAVEL & TOUR PANAMA	1
DECAMERON	29
GOLDEN TRAVEL	7
GOLDEN TRAVELER	1
HARTIN TRADING, S.A.	1
HOTEL COSTA INN	1
HOTEL EL RAMADA, HOTEL EL PANAMA	1
HOTELERA RH, S.A.	1
HOTELLANDIA / TRAVEL AND EVENTS, S.A.	1
MPOS GLOBAL PLUS	1
OPERADORA SURFSIDE INC	1
PLAYA BLANCA HOTELS, RESORT	2
PLAYA BLANCA SIGNATURE, S.A.	6
PLAYA CARACOL RESORTS	1
PRESTIGE LUX ESCAPE	1
RIU PLAZA PANAMA	1
SAFUI INTERNATIONAL CORP	1
SUMMIT GOLF AND RESORT	3
SUMMIT RAINFOREST & GOLF RESORT	3
ULTIMATE LEISURE CLUB INC.	1
UVC GLOBAL PANAMA, S DE R.L. / UVC SALES PANAMA S.R.L.	1
VACATION TRAVEL INVERSIONES INC.	3
WINGO	1
YOHA CORPORATION	1
TOTAL	81

Fuente: Departamento de Conciliación y Decision de Quejas.