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



Octubre, 2026

QUEJAS RECIBIDAS, POR AÑO, EN HOTELES Y PLANES VACACIONALES

NACIONAL

AÑOS: 2006 - 2026 (hasta septiembre)

Proxima act. a octubre el 20/11/2026

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	95	677,157.48
TOTAL	**2,249**	**9,418,235.44**

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 - SEPTIEMBRE DE 2026

Proxima act. a octubre el 20/11/2026

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Falta de información	37	143,141.26
Cláusula abusiva	20	88,665.96
Devolución de dinero	15	59,903.19
Incumplimiento de servicio	9	14,306.35
Resolución de contrato	6	34,500.00
Incumplimiento de contrato	3	327,949.00
Cobro indebido	2	1,893.35
Venta engañosa	2	4,040.37
Veracidad de la publicidad	1	2,758.00
TOTAL	**95**	**677,157.48**

Fuente: Departamento de Conciliación y Decision de Quejas.

QUEJAS RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR EN HOTELES O PLANES VACACIONALES

NACIONAL

PERÍODO: ENERO - SEPTIEMBRE DE 2026

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Desistimiento	18	385,962.09
Acuerdo	15	99,104.00
Fallo a favor (Defensoria de Oficio)	1	4,000.00
Resoluciones/Varios	1	436.50
TOTAL	**35**	**489,502.59**

Fuente: Departamento de Conciliación y Decision de Quejas.

AGENTES ECONÓMICOS DE HOTELES Y PLANES VACACIONALES, POR QUEJAS RECIBIDAS

NACIONAL

PERÍODO: ENERO - SEPTIEMBRE DE 2026

Proxima act. a octubre el 20/11/2026

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
DECAMERON	30
A.S. CORPORATE GROUP INC / GOLDEN TRAVEL	9
GOLDEN TRAVEL	9
PLAYA BLANCA SIGNATURE, S.A.	7
SUMMIT GOLF AND RESORT, S.A.	4
ARENAS TRAVEL CLUB	3
PLAYA BLANCA HOTELS, RESORT	3
SUMMIT RAINFOREST & GOLF RESORT	3
VACATION TRAVEL INVERSIONES INC.	3
MULTIVACACIONES DECAMERON S.R.L.	2
ALL TRAVEL, S.A.	1
ARENAS TRAVEL CLUB / PLAYA BLANCA RESORT	1
BELIEVE IN TRAVEL & TOUR PANAMA	1
CASA RELAX SANTA CATALINA BY EXPEDICION COIBA	1
CENTRAL HOTEL PANMA	1
GOLDEN TRAVEL / A.S. CORPORATE GROUP INC.	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 CARACOL RESORTS	1
PRESTIGE LUX ESCAPE	1
RIU PLAZA PANAMA	1
SAFUI INTERNATIONAL CORP	1
ULTIMATE LEISURE CLUB INC.	1
UVC GLOBAL PANAMA, S DE R.L. / UVC SALES PANAMA S.R.L.	1
VIP GLOBAL TRAVEL	1
WINGO	1
YOHA CORPORATION	1
TOTAL	**95**

Fuente: Departamento de Conciliación y Decision de Quejas.