

El Gobierno de Cantabria elabora una guía de recomendaciones para las personas participantes en los viajes del IMSERSO

26.9.2026 - | Gobierno de Cantabria

La Dirección General de Comercio y Consumo, dependiente de la Consejería de Industria, aconseja conservar toda la documentación del viaje y comunicar cualquier incidencia lo antes posible.

Santander- 26.09.2026

La Dirección General de Comercio y Consumo, dependiente de la Consejería de Industria, Empleo, Innovación y Comercio del Gobierno de Cantabria, ha recordado los derechos que amparan a las personas consumidoras que participan en el Programa de Turismo del IMSERSO y ha recomendado conocer las condiciones del viaje antes de su contratación, así como conservar toda la documentación durante su desarrollo.

El programa permite cada año a miles de personas mayores disfrutar de estancias vacacionales en condiciones económicas favorables e incluye diferentes prestaciones turísticas, como alojamiento, transporte, manutención, seguro y actividades complementarias. Las personas participantes tienen derecho a recibir estos servicios en las condiciones ofertadas y contratadas.

Desde la Dirección General de Comercio y Consumo se ha subrayado que la participación en el programa no supone una merma de los derechos reconocidos por la normativa de protección de las personas consumidoras y de viajes combinados.

En este sentido, antes de formalizar la reserva, las personas usuarias deben disponer de información clara y suficiente sobre las características esenciales del viaje, incluyendo el destino, duración de la estancia, alojamiento, servicios incluidos, precio y condiciones aplicables a posibles modificaciones o cancelaciones.

Asimismo, una vez contratado el viaje, los servicios deben prestarse de acuerdo con las condiciones previstas. En caso de que se produzcan deficiencias o incumplimientos que afecten al desarrollo normal de las vacaciones, las personas consumidoras pueden exigir que se adopten las medidas necesarias para solucionar la situación y, en determinados supuestos, pueden tener derecho a una reducción del precio o a una indemnización por los daños y perjuicios ocasionados.

La Dirección General de Comercio y Consumo aconseja que cualquier incidencia que se produzca durante el viaje sea comunicada lo antes posible a la organización o a los responsables de la gestión del programa, con el objetivo de que pueda ser solucionada durante la propia estancia.

Además, recomienda recopilar y conservar pruebas de lo sucedido, como fotografías, justificantes, comunicaciones escritas o informes del establecimiento o de la agencia. Esta documentación puede resultar especialmente útil en caso de que posteriormente sea necesario presentar una reclamación.

Reclamaciones y documentación

Cuando los servicios recibidos no se corresponden con los contratados o se considera que se han vulnerado los derechos de la persona consumidora, puede presentarse una reclamación ante la

empresa responsable y solicitar asesoramiento a los servicios públicos de consumo.

Para facilitar su tramitación, se recomienda aportar el contrato o documentación de la reserva, justificantes de pago, billetes de transporte, seguros, programas de viaje, material informativo o publicitario y las comunicaciones mantenidas con la agencia, la organización o el establecimiento.

En cuanto a las modificaciones o cancelaciones, las condiciones aplicables deben figurar en la documentación contractual. Cuando se produzcan cambios sustanciales que afecten a elementos esenciales del viaje o se produzca su cancelación, la normativa contempla diferentes mecanismos de protección para las personas viajeras, incluido, cuando corresponda, el reembolso de las cantidades abonadas.

La Dirección General de Comercio y Consumo insiste en la conveniencia de conservar durante todo el proceso la acreditación del IMSERSO, los justificantes de reserva y pago, los billetes, seguros, programas de viaje y cualquier comunicación relacionada con la prestación de los servicios.

"Las personas mayores que participan en el Programa de Turismo del IMSERSO son, ante todo, personas consumidoras y, como tales, cuentan con los derechos y garantías que establece la normativa", ha explicado el director general de Comercio y Consumo del Gobierno de Cantabria, Rosendo Ruiz.

En este sentido, Ruiz ha destacado la importancia de que conozcan las condiciones de los servicios que contratan, sepan cómo actuar ante una incidencia y conserven toda la documentación, porque disponer de pruebas facilita posteriormente cualquier reclamación.

"Conocer los derechos y conservar la documentación son dos herramientas fundamentales para afrontar cualquier incidencia con mayores garantías y disfrutar del viaje con mayor tranquilidad", ha indicado Ruiz

<https://www.cantabria.es/web/comunicados/w/el-gobierno-de-cantabria-elabora-una-gu%C3%ADa-de-recomendaciones-para-las-personas-participantes-en-los-viajes-del-imserso>