

El Servicio de Consumo de Diputación presenta recomendaciones para una contratación segura de las vacaciones

La campaña incide en la necesidad de cerrar un viaje con información suficiente y de conocer las garantías que amparan a los consumidores durante los desplazamientos estivales

viernes 17 de julio 2026



El diputado de Asistencia a Municipios y Emergencias, Eduardo Martos, ha presentado las recomendaciones elaboradas por el Servicio de Consumo de la Diputación de Granada para promover una contratación segura durante las vacaciones de verano y recordar a la ciudadanía los derechos que asisten a los pasajeros aéreos ante posibles incidencias en sus desplazamientos. La iniciativa pretende reforzar la información y la protección de los consumidores en un periodo en el que se incrementa la contratación de servicios turísticos y los viajes.

Martos ha señalado que “el verano es una época en la que aumentan las contrataciones de hoteles, vuelos, vehículos de alquiler o seguros de viaje y, precisamente por ello, es fundamental dedicar unos minutos a leer las condiciones antes de aceptar cualquier contrato. Una decisión precipitada puede convertirse en un problema cuando surge una incidencia, por lo que la mejor herramienta de protección sigue siendo una ciudadanía bien informada y conocedora de sus derechos”.

Ante la proximidad de los desplazamientos vacacionales, el Servicio de Consumo de la Diputación de Granada advierte de que la creciente digitalización de las contrataciones ha simplificado enormemente la reserva de servicios turísticos, pero también ha favorecido que muchos consumidores acepten condiciones sin conocer realmente el alcance de los compromisos que adquieren. La rapidez con la que hoy se realizan estas operaciones, especialmente a través de teléfonos móviles y aplicaciones, hace que en numerosas ocasiones se acepten contratos sin prestar atención a aspectos tan importantes como las políticas de cancelación, las coberturas de los seguros o las condiciones económicas aplicables.

En este sentido, la Diputación recuerda que las reservas de alojamientos realizadas a través de plataformas digitales suelen efectuarse mediante intermediarios, por lo que resulta imprescindible comprobar con detenimiento las condiciones de cancelación establecidas por cada establecimiento antes de formalizar el pago, ya que la normativa exige que toda esta información sea clara y accesible con carácter previo a la contratación.

El Servicio de Consumo aconseja prestar especial atención a los seguros de viaje, que con frecuencia se contratan simultáneamente a la compra del billete y cuyas limitaciones suelen descubrirse únicamente cuando se produce una incidencia. Por ello, resulta esencial conocer previamente las exclusiones de cobertura, los límites de indemnización o las circunstancias que podrían dejar sin efecto las garantías contratadas.

También se alerta sobre el creciente uso de fórmulas de financiación inmediata durante la compra de viajes. Aunque estos sistemas permiten fraccionar el pago con gran facilidad, conviene recordar que suponen la firma de un contrato de crédito independiente, por lo que es recomendable conocer con claridad el coste total de la financiación y no fijarse únicamente en el importe de las cuotas mensuales.

Asimismo, el Servicio de Consumo insiste en la necesidad de extremar la precaución durante las contrataciones realizadas por internet, ya que algunas páginas web emplean diseños o elementos visuales que pueden inducir al consumidor a aceptar opciones que no deseaba o contratar servicios adicionales sin ser plenamente consciente de ello. En este contexto, las nuevas iniciativas normativas persiguen reforzar la transparencia de las plataformas digitales y evitar este tipo de prácticas.

Derechos de los pasajeros ante incidencias en los vuelos

Junto a estas recomendaciones sobre contratación, el Servicio de Consumo recuerda que los viajeros aéreos cuentan con una sólida protección jurídica a través del Reglamento (CE) 261 /2004, que establece los derechos de los pasajeros frente a cancelaciones, retrasos, denegaciones de embarque y otros supuestos de incidencia.

Así, cuando un vuelo es cancelado o sufre un retraso importante que suponga una llegada al destino final con tres o más horas de demora respecto a la prevista, los pasajeros pueden tener

derecho a una compensación económica de entre 250 y 600 euros, en función de la distancia del trayecto, además de la correspondiente asistencia. Esta indemnización podrá reducirse si la compañía ofrece un transporte alternativo con horarios similares y no procederá cuando la aerolínea haya comunicado la cancelación con al menos catorce días de antelación, ofrezca una alternativa que apenas altere el viaje inicialmente previsto o pueda acreditar que la incidencia responde a circunstancias extraordinarias ajenas a su control, como condiciones meteorológicas adversas, inestabilidad política o determinadas huelgas externas.

Recomendaciones para facilitar las reclamaciones

El Servicio de Consumo de la Diputación de Granada recomienda conservar toda la documentación relacionada con el viaje, como billetes, tarjetas de embarque, confirmaciones de reserva y justificantes de los gastos ocasionados por cualquier incidencia, ya que estos documentos resultan esenciales para fundamentar una posible reclamación. Asimismo, aconseja presentar en primer lugar la reclamación directamente ante la compañía aérea o la empresa responsable del servicio contratado.

Para resolver dudas o ampliar esta información, los ciudadanos pueden dirigirse al portal de la Agencia Estatal de Seguridad Aérea (AESA) en todo lo relativo a incidencias con vuelos, así como acudir a los Puntos de Información al Consumidor de sus respectivos ayuntamientos o al Servicio de Consumo de la Diputación de Granada, donde recibirán asesoramiento sobre sus derechos y los procedimientos de reclamación disponibles.

Video Lse

