

Vuelos ONLINE

Siguen añadiendo suplementos

Es difícil comparar precios de billetes en varios buscadores, pues el importe inicial puede subir hasta un 43% al añadir suplementos, algunos no permitidos como el cargo por tarjeta de crédito. Además, los resultados no siempre son fiables ni reproducibles.



Nada más terminar el verano, Daniel ya está pensando en los puentes que quedan por disfrutar antes de Navidad. Después de hablarlo con sus amigos y de cuadrar las fechas, lo tienen claro: van a aprovechar el Puente de la Constitución para un viaje relámpago a Londres. Con ese objetivo en mente, se lanzan a la caza del billete barato...

12 agregadores en busca de avión

Como su presupuesto es ajustado, deciden comparar los precios en varias páginas web, las doce más visitadas. Sin duda que, mirando en todas ellas, van a conseguir algún chollo, posiblemente un vuelo "low cost". Pero las dudas le asaltan: ¿es posible que, si detectan que repite muchas veces la misma búsqueda, les suban el precio?, ¿serán fiables los resultados?, ¿el importe que aparece será de verdad lo que al final van a pagar? ¿les conviene comprar con tiempo o esperar a la ganga de último minuto?

Sin cookies, no hay servicio

Nada más entrar en las webs, Daniel se detiene antes los avisos que le piden permiso para instalar cookies. En principio, preferiría no aceptarlas, pues no sabe bien a qué le comprometen. La mayoría de las páginas le dejan seguir sin ellas, pero en Atrápalo, Halcón Viajes y Mucho Viaje no puede seguir navegando sin ellas, pues ni siquiera se carga el formulario para buscar vuelo. Destinia presenta un mensaje parecido, pero le deja llenar los datos aunque después no

muestra resultados. Kayak ni siquiera comenta si usan o no cookies, lo cual es contrario a la normativa.

En realidad, el punto más delicado es instalar cookies de "terceras" empresas, que se pueden usar con fines publicitarios. Atrápalo, Barceló Viajes, Destinia, Logitravel y Mucho Viaje son bastante claros a este respecto y explican que harán "análisis de hábitos de navegación" o "mostrarán publicidad". Viajes El Corte Inglés y eDreams, en cambio, las usan para "mejorar la experiencia o el servicio".

Para terminar de aclararse, Daniel busca un enlace a la política de cookies que debería estar presente en todas las bandas de aviso. En ese apartado casi todas señalan cómo desactivar las cookies, pero solo Barceló, Destinia, Halcón, Mucho Viaje y El Corte Inglés indican qué cookies usan exactamente y con qué función. Las demás fallan estrepitosamente a este respecto.

¡Es que no nos sale lo mismo!

Daniel no está demasiado preocupado por la publicidad, pero lo que le molestaría mucho es saber que emplean las cookies para subirle los precios.



eDreams y Kayak no presentan a todos los usuarios el mismo resultado aunque la búsqueda sea simultánea

Nuestro estudio demuestra que no tiene que temer a ese respecto, pues en las pruebas que realizamos con y sin cookies, esa posibilidad no se confirmó la mayoría de las veces. En Atrápalo, Barceló, Expedia, Logitravel, Mucho Viaje, Rumbo Viajar y Viajes El Corte Inglés no encontraron diferencias entre los ordenadores con cookies y sin ellas. En Rumbo, si no se aceptaban las cookies, no dan acceso a las opciones avanzadas de selección de resultados. Destinia tiene un comportamiento peculiar: en el ordenador con cookies los precios eran por persona para la ida y vuelta. Cuando se entraba sin cookies, aparecían por trayecto.

12 BUSCADORES Y

11 AEROLÍNEAS

Entre septiembre y noviembre de 2014, hicimos búsquedas de un vuelo en los 12 buscadores y agregadores web más populares. El trayecto elegido fue Madrid-Londres, muy frecuentado y con gran competencia entre aerolíneas, incluidas low cost. La búsqueda se realizó desde cuatro ordenadores al mismo tiempo, con variaciones en si se aceptaban o no las cookies y la localización. Cuando no se podía navegar sin cookies, se aceptaban y luego se borraban tras cada búsqueda. Para seguir la evolución de precios, el rastreo se realizó dos meses, un mes, 15 días y 2 días antes de la partida. Además, se revisaron los precios de las propias aerolíneas para sus trayectos más populares.

INFORMACIÓN QUE FACILITAN LOS BUSCADORES

	COOKIES			Indicación correcta de precio
	Muestra mismos resultados a todos	¿Permite navegar sin aceptarlas?	Información sobre cookies	
VIAJES EL CORTE INGLÉS	Sí		<input type="checkbox"/>	+
BARCELÓ	Sí		+	-
EXPEDIA	Sí		●	-
KAYAK			●	-
LOGITRAVEL	Sí		●	-
MUCHO VIAJE	Sí	No	●	-
DESTINIA		No	+	●
ATRÁPALO	Sí	No	<input type="checkbox"/>	●
HALCÓN VIAJES		No	<input type="checkbox"/>	●
EDREAMS			-	●
RUMBO	Sí		-	●
VIAJAR	Sí		-	●

CUADRO CÓMO SE LEE

Muy bueno
 Bueno
 + Aceptable
 - Malo
 Muy malo

Cookies: quien avisa no es traidor

Las cookies son piezas de código que se utilizan para recoger datos de los usuarios y de su navegación. Son útiles, por ejemplo, para evitar tareas repetitivas, pero existe el riesgo de que se usen para conocer nuestros hábitos personales y freirnos a publicidad o incluso que se cedan a otras empresas.

Desde el 1 de abril de 2012, la nueva norma de comercio electrónico obliga a los propietarios de páginas web a informar y obtener el consentimiento de los usuarios para usar esta tecnología. Aunque hay algunas cookies exentas de esta obligación, como las necesarias para logarse en una página, para la mayoría hay que mostrar una información que se distribuye en dos capas.

Primera capa: una banda en la parte superior que se mantiene visible mientras el internauta no interactúa con ella. Debe advertir de que se están usando cookies, si son propias o de terceros, para qué las utilizan, qué debe hacer el visitante de la página para aceptarlas y un enlace a la política de cookies.

Segunda capa: es una página web interior en la que se debe detallar sin tecnicismos qué son las cookies y para qué sirven, qué tipo de cookies utiliza la página (propias, de terceros, de sesión...), cómo se pueden eliminar o desactivar y qué empresas van a ubicar también cookies en nuestro navegador.



Todos los buscadores, menos El Corte Inglés, cargan una comisión no permitida por pago con tarjeta de crédito

COMPañÍAS	Trayecto	Precio inicial mostrado	Gastos de gestión	Tarjeta crédito VISA	Facturar una maleta	Precio final
AIR BERLIN	Madrid - Frankfurt	278,79			Gratis una	278,79
AIR EUROPA	Madrid - Gatwick	213,95	24	3	Gratis una	240,95
AIR FRANCE	Madrid - Paris CDG	149,38		7,5	30	156,88
ALITALIA	Madrid - Roma FCO	221,76			Gratis una	221,76
EASYJET	Madrid - Luton	166,75		3,27, incl.	41,82	166,75
IBERIA	Madrid - Heathrow	203,9			Gratis una	203,9
IBERIA EXPRESS	Madrid - Frankfurt	182,79			30	182,79
LUFTHANSA	Madrid - Frankfurt	203,86		7,5	Gratis una	211,36
NORWEGIAN	Madrid - Gatwick	242,8		4,9	50	247,7
RYANAIR	Madrid - Stansted	173,38		3,4, incl.	30	173,38
VUELING	Barcelona - Gatwick	154,98			26	154,98



En Halcón Viajes, en una primera búsqueda no aparecían resultados de compañías low-cost en ninguno de los ordenadores. Al repetirla había un ordenador (el que admitía y almacenaba cookies) en que sí aparecieron y en la otra pantalla no. Este fenómeno sí puede afectar a los precios, ya que un usuario puede ver opciones más caras que otro. Con eDreams y Kayak comprobamos que no en todos los ordenadores se veían los mismos vuelos, aunque no existía relación con las cookies ni un objetivo claro de inflar los precios. Simplemente, no eran congruentes.

El precio se va inflando

Al comparar los resultados, un vuelo que parecía muy barato en todos los buscadores (excepto El Corte Inglés, que no opera con low cost) era con la compañía EasyJet y destino Gatwick, con regreso desde Luton. Al comparar precios, no hay que olvidar tampoco el coste del

desplazamiento desde el aeropuerto (ir de Gatwick a Londres cuesta más de 7 libras). La siguiente cuestión era decidir dónde comprarlo.

En un primer momento, Destinia parecía la mejor opción, pues lo ofertaba por 90,24 euros, pero pronto se vió que era el precio por trayecto y no por el viaje total de ida y vuelta. Como aparecía en el mismo formato que otros, es muy confuso. Otras páginas que parecían ser más caras es porque mostraban desde el primer momento el precio final, como Kayak en su oferta propia (es un agregador y también presenta ofertas de otros buscadores), o bien una aproximación casi exacta (Logitravel). El Corte Inglés también daba un precio inicial casi correcto.

El resto de páginas desglosaban algunos suplementos en la página inicial o tenían algún botón para ver el precio final, pero poco visibles o donde faltaba algún dato. Los peores eran Viajar y Rumbo, que son de la misma empresa: después de dar los datos personales, informaban de un gasto de gestión muy elevado y de una comisión por tarjeta desproporcionada (22,90 €). Otra estrategia de estas dos páginas, que también vimos en eDreams, es presentar el precio inicial con un gran descuento (unos 40 euros) por el uso de una tarjeta muy específica, Visa Entropay, que casi ningún cliente va a poder disfrutar. Desde el 1 de septiembre de 2014 está prohibido cobrar comisiones por pagar con tarjetas Visa y Mastercard. A pesar de ello, todos los buscadores la aplican (excepto El Corte Inglés) y merecen por ello una mala nota final. El importe de esa comisión osciló entre los 1,88 euros de

eDreams y los 22,90 euros de Rumbo y Viajar, un 1.000% más, aunque lo normal fue 3,46 euros.

Una vez comparados los verdaderos precios, las diferencias iban de 173 euros en Barceló a 212 en El Corte Inglés. Es un 20% más, pero el vuelo de El Corte Inglés incluye la facturación de una maleta por lo que, si se lleva equipaje, compensa.

La aerolínea era lo más barato

Por último, se comprobó cuánto valía el billete en la propia EasyJet: el precio era de 166,75 euros y 41,82 por la maleta facturada, el más bajo de todos. Además, tanto EasyJet como la mayoría de las compañías aéreas indican los precios totales desde el comienzo.

También constatamos que las aerolíneas españolas Iberia y Vueling han dejado de cobrar la famosa comisión por la tarjeta, cumpliendo así la normativa vigente. Air Europa, en cambio, carga por emisión de billete electrónico-gastos de gestión (24 euros!) y la comisión ilícita de 3 euros por pagar con la tarjeta.

Mínimo un mes de antelación

¿Es mejor comprar pronto o nos podemos arriesgar a esperar? Parece que es mejor no descuidarse. Con poquitas excepciones, el precio crece según se aproxima la fecha. A falta de dos meses, los precios eran bastante parecidos, pero cuando quedan 15 días, empiezan a desaparecer los vuelos low cost y la diferencia entre la web más barata y la más cara es de casi el doble. Es entonces cuando más interesa comparar. Las gangas de última hora desde luego son un mito. Dos días antes del vuelo, los precios alcanzaron 500 euros por billete.

AGREGADORES Y BUSCADORES DE VUELOS: INDICACIÓN DE PRECIOS (EUROS)

El vuelo comparado era un Madrid-Londres con Easyjet (excepto en El Corte Inglés), con salida el 5/12/2014 y regreso el 8/12/2014.



EVOLUCIÓN DE PRECIOS	TIEMPO HASTA LA SALIDA			
	2 meses antes	1 mes antes	15 días antes	2 días antes
Vuelo Madrid-Londres-Madrid (7/11 al 10/11/2014), opción más barata sin escalas				
ATRAPALO	140,99	152,2	189,02	486,12
BARCELÓ VIAJES	171,99	187,2	216,96	498,12
DESTINIA	158,99	195,2	214,02	495,12
EDREAMS	125,39	136,6	173,02	486,12
EXPEDIA	166,92	186,2	244,48	490,12
HALCÓN VIAJES	144,39	159,6	300,13	468,62
KAYAK	147	172	203	320,00
LOGITRAVEL	166	190	205	486,00
MUCHO VIAJE	175,95	199,2	228,96	495,12
RUMBO	136	173	168	465,00
VIAJAR	136	160	168	453,00
VIAJES EL CORTE INGLÉS	166,95	204,26	317,63	486,12



Si viaja con maleta, una aerolínea convencional suele compensar más que la low cost

Comisión por pago con tarjeta



A raíz de la entrada en vigor de la prohibición del cobro de gastos por el pago con tarjeta Visa y Mastercard (no afecta a American Express), a principios del pasado septiembre, OCU denunció ante las autoridades de consumo a distintas empresas por seguir cargando este gasto.

Algunas, como hemos comprobado en nuestro estudio, ya han dejado de hacerlo, pero otras aún la mantienen. OCU va a continuar con estas denuncias para exigir a la administración que ponga fin tanto el cobro de recargos ilegales como a la información engañosa o confusa sobre el precio completo, que dificulta la comparación y la posibilidad de elegir la mejor opción.