



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 11710.3/2024

RECLAMANTE: D. CONRADO GALLARDO GARCIA

NIF 30242201F

RECLAMADO: RENFE VIAJEROS SOCIEDAD MERCANTIL ESTATAL SA*

CIF A86868189

En Madrid, a 11 de abril de 2025 constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el Árbitro Único:

ARBITRO UNICO

Mª de las OLAS GARCIA RODRIGUEZ, empleado público de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en: El reclamante refiere que el pasado día 5 de marzo de 2024 presentó ante el servicio de reclamaciones de RENFE VIAJEROS SOCIEDAD MERCANTIL ESTATAL S.A una reclamación con motivo de que consideraba que no se le había aplicado correctamente el descuento de la Tarjeta Dorada en la compra de un billete con destino Madrid para dos viajeros que tienen derecho a ese descuento. En concreto, se eligió la tarifa "ELIGE" cuyo precio es 48,5 € (se adjunta pantallazo del momento de la compra) y cómo se puede apreciar en los billetes (también adjuntos) se cobró una cuantía de 41,6 € por los billetes, por lo que, refiere el reclamante, no se está aplicando el descuento del 25% correspondiente a la tarjeta dorada. El pasado día 27 de agosto recibe mail con respuesta por parte de la empresa indicando que, a pesar de que reconocían "incidencias en el sistema informático de venta que impedían el satisfactorio funcionamiento del servicio", consideraban que se habían aplicado las tarifas correctamente y por lo tanto desestimaban su reclamación. Todo esto, refiere el reclamante, sin dar más justificación ni aportar ningún comprobante de lo que afirmaban.

El Órgano Arbitral entra en el estudio de las actuaciones practicadas, consistentes en:

- 1.- Estudiar la documentación adjuntada al expediente.
- 2.- Dar audiencia a las partes por escrito.

La parte reclamante comparece a la audiencia por escrito y se reitera en su reclamación, que consta en el expediente y solicita: "Tal y como se indicaba en la reclamación presentada ante RENFE VIAJEROS SOCIEDAD MERCANTIL ESTATAL S.A, solicito la regularización de los importes cobrados indebidamente, a saber: - devolución de 10,44 € (5,22 €*2 billetes) correspondiente a la diferencia entre el importe cobrado (41,6€) y lo que realmente se tendría que haber cobrado aplicando a la tarifa "ELIGE" el descuento del 25% (48,5 €*0,75=36,38 €) - de acuerdo con el Reglamento (UE) 2021/782 del Parlamento Europeo y del Consejo de fecha 29 de abril de 2021, sobre los derechos y las obligaciones de los viajeros de ferrocarril, el reclamante debe recibir respuesta a la misma en un plazo máximo de tres meses desde la fecha de presentación. Dado que la entidad RENFE VIAJEROS SOCIEDAD MERCANTIL ESTATAL S.A ha incumplido holgadamente este plazo, se solicita una compensación de 50 € adicionales.

En su escrito de 27 de noviembre 2024: refiere: En respuesta al requerimiento, se aporta extracto de la tarjeta con la que se hizo el pago en Renfe el día 5 de marzo de 2024. Transacción Renfe Virtual Internet Madrid por importe de 121,30 €.

La parte reclamada no comparece a la audiencia por escrito y no contesta a la solicitud del reclamante.

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al

ARBCRU22

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

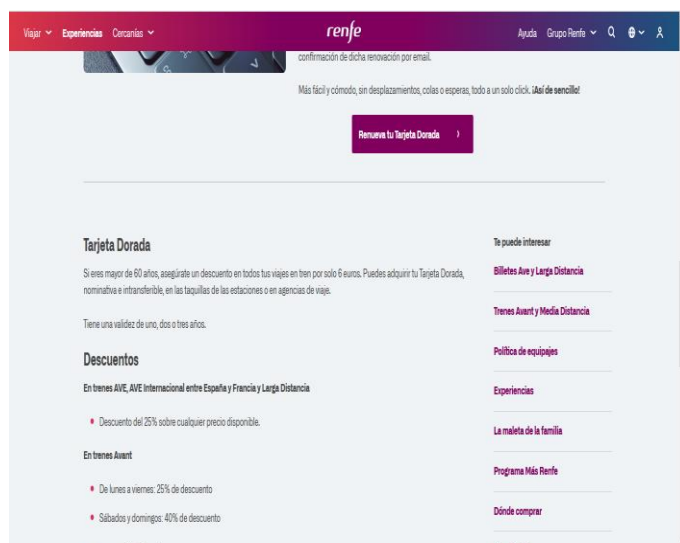
Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 59 03 y 91 310 58 39

Comunidad de Madrid

expediente:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente:

1º La mercantil en la contestación a la reclamación del reclamante refiere: "Somos conscientes de que ha habido algunos desajustes, pequeñas incidencias en el sistema informático de venta que impedían el satisfactorio funcionamiento del servicio. No obstante, hemos comprobado en nuestro sistema que su descuento de la Tarjeta Dorada fue correctamente aplicado en la compañía de su billete".



2º En el billete elegido por el reclamante es Alvia Estándar Elige de importe 48,50. Pero el importe que aparece en dicho billete es 41,60 € ya que el importe cobrado fue 41,60€/billete, es decir, un total de 83,20€ y debería haber sido 72,76 € (36,37 € cada uno) descontarle el 25% pero de los 48,50 €, es decir que debería haber sido 36,37 €. Y en dicho billete no se descuenta el importe por Tarjeta Dorada.

3º La mercantil no contesta a la solicitud de arbitraje.

Tras lo cual, este Órgano Arbitral, se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO en EQUIDAD, y SE ESTIMAN PARCIALMENTE las pretensiones del reclamante, quedando acreditado que, al modelo de billete elegido por el reclamante, Alvia Estándar Elige de importe 48,50 €, cobrándole 41,60 € no llegando a aplicar el descuento íntegro por tarjeta Dorada, el cual es el 25%). Por ello, se debe devolver al reclamante el importe de 10,44 € (5,22 € de cada billete).

Así mismo, se DESESTIMAN las pretensiones del reclamante con respecto a la solicitud de una compensación de 50 € adicionales, al no ser materia consumerista la indemnización solicitada.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo será de **TREINTA DÍAS**, a contar desde la recepción de la notificación del Laudo.

El abono de la cantidad se realizará por cualquier medio de pago, admitido en derecho, que deje constancia documental al reclamante o persona autorizada en su nombre, salvo que al día de la fecha ya lo hubiere efectuado.

Notifíquese a las partes el presente laudo, haciéndoles saber que tiene carácter vinculante y

ARBCRU22

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 59 03 y 91 310 58 39



Comunidad de Madrid

ejecutivo desde el día de su notificación.

Contra el mismo, cabe interponer acción de anulación, ante la Sala de lo Civil y de lo Penal del Tribunal Superior de Justicia de Madrid, de acuerdo con lo previsto en el art. 40 y siguientes de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje, en el plazo de dos meses contados a partir de su notificación o, si se hubiera solicitado corrección, aclaración o complemento del laudo, dicho plazo se contará desde la notificación de la resolución de la citada solicitud, o desde la expiración del plazo para adoptarla. Las partes podrán así mismo solicitar dentro de los diez días siguientes a la notificación del laudo, la corrección, aclaración, complemento o rectificación a que se refiere el art. 39 de la Ley de Arbitraje.

Y para que conste, se firma el presente Acuerdo en el lugar y fecha señalados al principio.

Este documento ha sido firmado digitalmente por EL ARBITRO UNICO, puede consultar la fecha y datos de la firma en el lateral.



La autenticidad de este documento se puede comprobar en
<https://gestionna.comunidad.madrid/csv>
mediante el siguiente código seguro de verificación: 0926458633008184410494

Firmado digitalmente por: GARCÍA RODRÍGUEZ MARIA DE LAS OLAS
Fecha: 2025.05.12 14:23