



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 11810.6/2024

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

En Madrid, a 14 de abril de 2025 constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el Árbitro Único:

ARBITRO UNICO

[REDACTED] 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 día 30/04/2024 realizó una compra por internet en la página de [REDACTED] para un viaje de Madrid a Málaga, utilizando 890 puntos "Renfecitos" del programa de fidelización de [REDACTED]. Sin embargo el proceso de compra por internet no finalizó correctamente y no recibió los billetes. Tuvo que realizar otra compra para el mismo viaje, pagando esta vez por tarjeta de crédito. El reclamante refiere que el día 6/05/2024, se dió cuenta de que le habían cobrado los 890 "Renfecitos" de la primera compra y llamó al servicio de atención al cliente solicitando la devolución de estos puntos [REDACTED]. Le confirmaron que la reserva, que tenía localizador 8FBUHL, se había cancelado y que le devolverían los puntos, solicitándolo por correo a [REDACTED] lo que hizo este mismo día. El servicio [REDACTED] es le remitió a la página de reclamación de [REDACTED] y este Centro de Atención Posventa le contestó el 1/06/2024 con el número de referencia de la reclamación PVSC.2024.071537 e indicándole que, 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, le tenían que enviar respuesta a la misma en un plazo máximo de tres meses desde la fecha de presentación. Una vez pasado el plazo de 3 meses, volvió a contactarles por teléfono el 20/08/2024 y 2 veces por correo el 20/08 y el 02/09, sin recibir respuesta alguna.

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: "que me devuelvan los 890 puntos "Renfecitos" de la primera compra cancelada a mi cuenta de puntos de [REDACTED]"

La parte reclamada no contesta a la solicitud de arbitraje.

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

1º Renfe no contesta a la solicitud de arbitraje formulada por el reclamante.

2º El reclamante aporta documento en el que consta un negativo en su uso a diferencia del resto de usos de los [REDACTED] que aparecen en positivo, constatando su aplicación para dichos viajes.



Comunidad de Madrid



FECHA MOVIMIENTO	EMPRESA	FECHA VIAJE/SALIDA	DESCRIPCIÓN	IMPORTE (€)	REFECITOS
14/06/2024		13/06/2024	VAL. J.SOROLLA/MADRID-CHAMART. (15:32) AVLO Tarifa BASICA TURISTA	15,00 €	3,00
13/06/2024		12/06/2024	MADRID-CHAMART./VAL. J.SOROLLA (07:30) AVE ELLESTANDAR ELITE	49,65 €	19,00
13/06/2024		12/06/2024	Promo extra empresas	48,65 €	9,73
05/05/2024		04/05/2024	MALAGA MARIA Z/MADRID PATOCHA (14:59) AVE BASICO 4 O MAS	54,60 €	22,00
01/05/2024		30/04/2024	MADRID PATOCHA/MALAGA MARIA Z (17:37) AVLO Tarifa BASICA TURISTA	79,00 €	16,00
08/04/2024		30/04/2024	Compra con Refecitos MADRID PATOCHA/MALAGA MARIA Z (17:37)	89,00 €	-890,00
		FECHA COMPRA			
		08/04/2024			

Tras lo cual, este Órgano Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO en EQUIDAD, y se ESTIMAN TOTALMENTE las pretensiones del reclamante quedando acreditado que dichos **890**, fueron descontados de la compra. Por ello, la mercantil debe proceder a su devolución a la recepción de este Laudo, salvo que a la fecha del mismo ya se hayan realizado.

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

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