

## Caos en la web de Renfe: sus billetes de AVE a 25 euros multiplican el precio hasta por 7 al solicitarlos

FACUA-Consumidores en Acción denuncia el caótico funcionamiento de la página web de Renfe en la oferta de sus billetes de AVE por 25 euros. Los precios se multiplican hasta por siete durante el proceso de compra.

"Celebramos el 25 aniversario con 25.000 plazas a 25 euros", oferta Renfe en su web este martes, algo que repetirá cada día 25 durante nueve meses. FACUA ha realizado cincuenta simulaciones seleccionando distintos trayectos por este precio y en ninguna ha podido finalizar el proceso de con la adquisición de los billetes por los 25 euros. Treinta y seis han derivado en incrementos de los precios y catorce en distintos mensajes de error que han hecho imposible la compra.

El aumento de precio más descomunal se ha producido en simulaciones para la compra de un billete de ida Sevilla-Madrid para este viernes 28 a las 21.00 horas: los 25 euros se multiplicaron por siete para alcanzar los 175 euros.

En buena parte de los casos, tras ver cómo los precios se habían incrementado al seleccionar la oferta, FACUA ha comprobado que la web de Renfe continuaba ofreciendo plazas por 25 euros en el mismo trayecto.

### Mensajes de error

En las simulaciones, efectuadas por FACUA para la compra de uno y cuatro billetes, se han solicitado distintos trayectos que la web de Renfe ofertaba por 25 euros. Tras pulsar en la opción "seleccionar", en casi la mitad de los casos (veintitrés) la página confirmó el precio y solicitó los datos personales del usuario; después de rellenarlos, apareció en pantalla un mensaje con el texto: "el precio de su compra ha cambiado. Revise de nuevo la información antes de continuar con el proceso de compra". En otros casos (trece), el precio subió directamente sin que el sistema alertase con un aviso. Así, los 25 euros se convirtieron en 64,10, 76,30 y hasta 175 euros.

En más de la cuarta parte de las simulaciones (catorce), distintos mensajes de error han aparecido en la página tras la solicitud del billete. El más frecuente: "ha habido un error al recuperar el trayecto seleccionado. Si quiere volver a intentar cargarlo pulse en el siguiente enlace"; mensaje que tras pulsar en el botón indicado se repitió en numerosas ocasiones. Otro de los errores aparecidos en pantalla ha sido: "Aviso. Empty reply from the server". El tercero: "Perdonen las molestias. Inténtelo más tarde. (G001-LT04). En caso de duda, te invitamos a que contactes con nosotros en el 902 320 320".

### El servicio de atención al cliente no da soluciones

Al llamar al teléfono de atención al cliente de Renfe, los operadores se limitan a indicar que no pueden resolver los problemas para adquirir billetes por 25 euros. En Twitter, @Renfe no contesta a los numerosos usuarios que se quejan de las anomalías.

FACUA ha comenzado a recibir llamadas y mensajes de usuarios en Twitter en los que denuncian que les resulta imposible adquirir los billetes de AVE por 25 euros, tanto por los cambios en los precios tras solicitar los trayectos ofertados como por los mensajes de error de la web.

Pasadas las 9.00 horas de la mañana de este martes, la web de Renfe ha llegado a indicar que su plataforma de venta era un "servicio temporalmente no disponible", invitando al usuario a que "vuelva a intentarlo pasados unos minutos".



 <https://venta.renfe.com/vol/buscarTren.do>

Servicio temporalmente no disponible. Vuelva a intentarlo pasados unos minutos.  
Si lo desea puede:

- ir a la página principal de [Renfe](#)