

EL NEGOCIO DE DAVID CONTRA LOS ABUSOS DE GOLIAT

Batallar contra los abusos de los gigantes y sacar rédito de las victorias. Ese era el leitmotiv con el que nació RECLAMADOR. Hoy gestionan los casos de 2.300 personas cada mes, y los ingresos apuntan cada vez más alto.

Pablo Rabanal era hace tres años un joven en busca de un proyecto emprendedor en Internet. Tras una primera etapa en industrias tan diferentes como el cine o las apuestas deportivas *online*, se formó a conciencia en el segmento de Internet. Aún así no encontraba la idea de negocio que lo entusiasmará. En aquellos días sufre en primera persona la enésima estafa de una compañía telefónica. Sus acciones para tratar de resolverlo por los canales tradicionales son infructuosas. Y la bombilla se enciende: ¿Por qué no crear una plataforma a través de la cual la gente pueda reclamar de manera colectiva? Un tiempo después tomaba forma Reclamador. Primero para plantar cara a las aerolíneas. Más tarde, para hacerlo con la banca o las aseguradoras. Sacar rédito a las victorias de David contra los Goliats de esos sectores es el objetivo.

Había mercado, pues sólo para aerolíneas en España, existe un potencial de 1.000 millones de euros al año. También, competidores. Los pequeños bufetes de abogados especializados y las asociaciones de consumidores ya están posicionados. Los primeros son los más similares a esta idea inicial de negocio, aunque con una diferencia: operar en Internet permite abarcar todo el territorio español y tener más poder de presión por su tamaño. Los segundos centran su actividad en asesorar al demandante con una cuota mensual, mientras que Reclamador lo representa e ingresa una comisión sólo si hay éxito en el proceso legal.

Definen su actividad como *crowdfunding*. Se traduce en agrupar a los demandantes bajo una misma casuística y ejercer dos medidas: ser una “amenaza reputa-

cional” para esas compañías a través de las redes sociales y diversos medios *online* y, en caso de que no haya acuerdo extrajudicial (éste sólo se da en el 13% de los casos), acudir a los tribunales. Y es aquí donde está el reto de lograr la sostenibilidad del negocio en procesos costosos, largos y sin grandes remuneraciones. Para muestra, un dato: hoy tienen 2,9 millones de euros en indemnizaciones aún pendientes de cobrar por retrasos. Su estrategia persigue adaptarse a esa realidad y, por tanto, es necesario seleccionar bien los movimientos. No en vano, la compañía adelanta, en el segmento de aerolíneas, todos los gastos previos del proceso y,

LAS AEROLÍNEAS SIRVIERON DE RAMPA DE LANZAMIENTO. AHORA SE INTERNAN EN LA BANCA Y EL SECTOR SEGUROS

en caso de victoria, los deducen de la compensación que recibe el demandante, al que también cobran un 25% de comisión.

Llevar ese planteamiento a la realidad fue laborioso. Rabanal no es abogado de profesión. Y eso era un hándicap destacado. “Empecé sin oficina, haciendo entrevistas de selección en un hotel en Gran Vía, con una profesional que venía de asociaciones de consumidores y sabía mucho de transporte aéreo”, recuerda en su recién estrenado cuartel general en calle Zurbano de Madrid. En



Rabanal posa para 'Forbes' en la oficina de Reclamador en Madrid.

esos primeros pasos de agosto de 2012, Reclamador era ignorado por las grandes compañías. Sin embargo, el punto de inflexión se fija en el campus anual de la aceleradora de *startups* Seedrocket en noviembre. A partir de ese momento, tuvieron las dos inyecciones de capital recibidas hasta ahora y el crecimiento se aceleró.

Si 2012 lo cerraban con la caja prácticamente vacía y una plantilla de 3 personas, en 2014 esperaban alcanzar (cifra aún por confirmar) el medio millón de ingresos con 27 empleados

directos, sin incluir la red de abogados autónomos que colaboran en los procesos judiciales de cada comunidad. Esa evolución también se percibe en la actividad: de 300 demandantes al mes hace un año a 2.300 en la actualidad, entre los que existe un 98% de victorias.

Las aerolíneas han ejercido como rampa de lanzamiento. Ahora, Rabanal y su equipo se introducen, en primer lugar, en la banca, donde luchar contra las cláusulas suelo se hace complejo debido al estrechamiento de su margen y al surgimiento de un

hándicap: la ‘tasa Gallardón’ de más de 300 euros por caso. Más recientemente, se han estrenado en el segmento de las aseguradoras, a las que exigen indemnizaciones mayores en accidentes de tráfico, y las compañías telefónicas. “Si creas un negocio basado en el comportamiento poco ético de grandes compañías, hay muchísimo mercado”, aclara Rabanal.

Su sistema es exportable. Pero la consolidada competencia en Centroeuropa es un freno que les ha llevado sólo a internar-

se en Portugal, aún ‘virgen’. Una competencia que, por cierto, ha visto con buenos ojos aterrizar en España para aprovechar su mercado potencial. ¿Es un riesgo? Rabanal apuesta por defenderse tendiendo la mano y planteando sinergias con esos jugadores: compartir gastos y también ingresos, sin que aquellos que llegan se vean obligados a construir una infraestructura desde cero.

La batalla es dura. La de David contra Goliat también lo fue. Ahora queda dilucidar si Reclamador correrá la misma suerte. ■