**Solo con las demandas de reclamador.es en el sector aéreo**

**La modificación del sistema de costas en casos de pequeña cuantía ahorraría a la Justicia 32 millones de euros**

* [**reclamador.es**](https://www.reclamador.es/) **pide que se modifique el actual sistema de costas, para que en cualquier juicio y por cualquier cuantía, la aerolínea pague las costas del procedimiento, facilitando la resolución prejudicial de los conflictos.**
* **Con el sistema actual y la tasa de mediación, el coste judicial de las reclamaciones al transporte aéreo de reclamador.es es de 55 millones de euros.**

**Madrid, 30 de mayo de 2018**. [reclamador.es](https://www.reclamador.es/), compañía online líder en reclamaciones, ha trasladado al Ministerio de Justicia la necesidad de modificar el sistema actual de costas judiciales en procedimientos cuya cuantía no sea de gran importe, como ocurre en los conflictos entre aerolíneas y clientes, donde la **cantidad media reclamada es de 455 euros**. La falta de obligación del pago de las costas fomenta estrategias que evitan los acuerdos prejudiciales por parte las principales compañías aéreas que operan en España obligando a judicializar los procesos, con la consiguiente demora en la resolución de las reclamaciones para los afectados y los costes para la administración. Este hecho **le ha costado al sistema judicial más de 55 millones de euros**, solo con las reclamaciones que esta compañía online ha tramitado en el sector aéreo desde que se fundara en el año 2012.

Además del ahorro que implicaría para el sistema judicial español implantar un marco regulatorio que obligue a las aerolíneas a pagar las costas del procedimiento en casos de pequeña cuantía reclamada, la compañía fundada por Pablo Rabanal recalca la **diferencia de tiempo que supondría este sistema llegado el momento del cobro de las indemnizaciones**. Un consumidor europeo tarda en cobrar en este tipo de casos una media de 160 días. Uno español más del doble, 328 de media. En casos judicializados, **el tiempo en recibir la indemnización aumenta a los 598 días** de media.

Por esto, la compañía de reclamaciones online lucha para que se reforme la actual normativa y se implante un sistema de costas para el perdedor en juicios de causas de cuantías inferiores a 2.000 euros, la inmensa mayoría de casos, lo que evitaría saturar los juzgados y proteger los derechos de los consumidores. Un procedimiento similar al europeo, con un sistema de costas en el que perdedor paga y donde las penalizaciones supongan un mayor coste que las propias indemnizaciones que tuvieran que abonar.

reclamador.es ha propuesto al Ministerio de Justicia dos alternativas al respecto para **modificar el artículo 32 de la Ley de Enjuiciamiento Civil**, añadiendo o modificando el artículo, según el caso, para que se incluya que siempre que el demandante tenga la condición de consumidor o usuario y siempre que haya reclamado con carácter previo a la vía judicial civil, de forma fehaciente y justificada, la eventual condena en costas de la parte contraria incluyan los derechos y honorarios de abogados y procuradores si intervinieron, siempre que se estimasen íntegramente sus pretensiones.

**En el 9% de los casos las aerolíneas facilitan la resolución prejudicial**

Si para proteger los derechos de los pasajeros aéreos se utilizara, como ocurre en el resto de Europa, el acuerdo prejudicial, el ahorro sería considerable para el sistema judicial español. Por ejemplo, si las reclamaciones a aerolíneas se hubieran realizado con la tasa de mediación alemana, el gasto no hubiera superado los **23 millones de euros**, mientras que, únicamente los procedimientos iniciados por reclamador.es en relación al transporte aéreo, que son el 14% de todas las demandas mercantiles en España, suponen actualmente **55 millones de euros.**

Del total de reclamaciones aéreas gestionadas por la compañía fundada por Pablo Rabanal, solo en el 9% de los casos se ha llegado a un acuerdo prejudicial, el resto, es decir, el 91% de las reclamaciones a aerolíneas, llegan a la vía judicial.

Estas cifras muestran que el sistema judicial español se podría haber ahorrado más 32 millones de euros si las aerolíneas hubieran resuelto los conflictos extrajudicialmente, con un sistema de mediación similar al europeo y con un operativa que siempre condene en costas al perdedor en vía judicial.

La compañía online de reclamaciones **hace siempre uso de la vía extrajudicial,** enviando en todos los casos un e-mail certificado, equivalente al burofax, para intentar la resolución en vía amistosa. La realidad es que las compañías se niegan a llegar a un acuerdo en esta vía, lo que dilata en tiempo y coste el procedimiento. Llegado el momento del procedimiento judicial, muchas compañías optan por pactar y que no se produzca la vista.

**reclamador.es miembro de APRA**

reclamador.es ha impulsado la creación de la asociación europea por los derechos de los pasajeros aéreos [**APRA**](http://www.passengerrightsadvocates.eu/) (Association of Passenger Rights Advocates) para respaldar la defensa de los consumidores en este ámbito. Como ha podido comprobar la compañía online, la mayoría de los usuarios desconocen sus derechos como pasajeros de avión y, las aerolíneas, por su parte, no se encargan de informarlos, cuando más de 900 millones de viajeros que se desplazan en avión en la Unión Europea al año están protegidos contra retrasos y cancelaciones en sus vuelos por el Reglamento Europeo 261/2004.

En ese sentido, APRA trabajará para fortalecer el marco regulatorio y para promover su conocimiento con el respaldo de las instituciones europeas de la mano, aportando transparencia y rigor a los derechos de los pasajeros europeos, y en concreto a que se respete el reglamento 261 y la jurisprudencia. **Estos derechos se vulneran en más del 90% de las ocasiones** y aun así hay intentos constantes de las compañías aéreas de cambiar la legislación.

**Sobre reclamador.es**

[**reclamador.es**](https://www.reclamador.es/) es una compañía online de servicios legales de reclamaciones creada en 2012 por el emprendedor Pablo Rabanal con el objetivo de utilizar la tecnología para defender los derechos de las personas frente a las empresas de manera sencilla y transparente. Con 50.000 casos resueltos y 25 millones de euros de indemnizaciones conseguidos hasta el momento, trabaja con una tasa de éxito del 98% y bajo un modelo *No Win, No Fee*, es decir, solo cobra si gana sin que el cliente tenga que asumir costes iniciales.

La compañía ofrece todos sus servicios online y ha gestionado ya 180.000 reclamaciones con 100 millones de euros reclamados. Cuenta con más de 100 profesionales que integran un sólido equipo de desarrolladores y abogados en toda España. reclamador.es ganó el prestigioso concurso de startups seedrocket en 2012 y se ha proclamado ganadora en South Summit 2017 como mejor servicio en la categoría b2c. Tiene en su accionariado a la red de inversores Faraday, a Martin Varsavsky (VAS Ventures), al fondo Cabiedes & Partners, y relevantes inversores del mundo online como Francois Derbaix (fundador de Toprural), Yago Arbeloa (presidente de la AIEI), Carlos Blanco (ITnet) o Making Ideas Business (xISDI Venture Club), entre otros. Cuenta con financiación de ENISA y EMPRENDETUR (Ministerio de Economía, Industria y Competitividad). Desde 2018 es miembro fundador de [**APRA**](http://www.passengerrightsadvocates.eu/).

**Para más información**

Comunicación reclamador.es  Cristina Naveda / Alicia Riaño

comunicacion@reclamador.es [@reclamador](https://twitter.com/reclamador) ​

917 374 699 / 633 120 224 [https://www.reclamador.es/prensa](https://www.reclamador.es/prensa%0d)