

A denegación de embarque xustificada no transporte aéreo de pasaxeiros

The justified denied boarding in passenger air transport

Anxo García Ferreiro¹

Universidade de Santiago de Compostela

Sumario: 1. Introducción. 2. O concepto de denegación de embarque en sentido amplo. 3. A denegación de embarque xustificada. 3.1. Non presentación ao embarque a tempo. 3.2. Presentación ao embarque sen os documentos de viaxe adecuados. 3.3. Non contratación do servizo de acompañamento para menores non acompañados cando as condicións xerais da compañía así o determinen. 3.4. Motivos de seguridade operacional (*safety*). 3.5. Motivos de seguridade física (*security*). 3.6. Motivos de saúde física ou mental. 4. Consecuencias da denegación de embarque non xustificada. 5. Conclusións. 6. Bibliografía.

Resumo: A denegación de embarque adoita asociarse exclusivamente coa reserva excesiva de billetes cando en realidade esta figura é moito máis ampla e complexa do que se acostuma a pensar: pode ter a súa orixe noutros motivos diferentes ao arriba indicado e carrega diferentes consecuencias xurídicas en función de si estes teñen a consideración de xustificadas ou non. A normativa non establece unha lista pechada de causas que permitan xustificar unha denegación de embarque pero, dunha análise pormenorizada da normativa europea reguladora do transporte aéreo, a xurisprudencia, as recomendacións do sector e a doutrina podemos concluír que existen seis motivos principais que poden xustificar unha denegación de embarque. O presente estudo trata de analizar en detalle cada un deles.

Palabras clave: denegación de embarque, transporte aéreo, dereitos pasaxeiros.

Abstract: Denied boarding is usually associated with overbooking but, in fact, this legal concept is much broader and more complex than we usually think, being able to have its origin in other reasons different from the above indicated and carrying different legal consequences depending on whether these are considered justified or not. Regulations do not establish a closed list of causes allowing to justify a denied boarding but, from a detailed analysis of the European regulations governing air transport, jurisprudence, sector recommendations and doctrine, we can conclude that there are six main reasons that can justify a denied boarding. The present study aims to analyze each one of them in a rigorous and detailed way.

Key words: denied boarding, air transport, passenger rights.

¹ Licenciado en Dereito pola Universidade de Santiago de Compostela e máster en Estudos Internacionais e en Profesorado. Membro do Ilustre Colexio de Avogados de Madrid dende 2016. Durante os últimos anos desempeñou a súa carreira profesional como avogado especialista no sector do dereito aeronáutico, dedicándose paralelamente á investigación e á publicación de diversos artigos e obras relacionados coa materia. Na actualidade exerce como profesor de educación secundaria e formación profesional. Contacto. <https://es.linkedin.com/in/anxogarciaferreiro/es>

I. Introducción

Cando falamos de denegación de embarque, inmediatamente asociamos esta figura á existencia dun incumprimento contractual por parte do transportista aéreo, e máis concretamente co que se coñece como *overbooking* ou reserva excesiva de billetes, consistente nunha posta a disposición do público de máis prazas das dispoñibles para un determinado voo co obxectivo de completar a capacidade da aeronave incluso se algúns pasaxeiros finalmente deciden non viaxar².

En efecto, cando se produce unha reserva excesiva de billetes por parte dun transportista aéreo, se as estatísticas fallan e un maior número de pasaxeiros se presenta en tempo e forma no aeroporto, a compañía verase abocada a denegar o embarque a todos aqueles que excedan da capacidade máxima da aeronave.

Exposto o anterior, é indubidable que toda reserva excesiva de billetes pode desembocar nunha denegación de embarque pero esta última non se asocia exclusivamente ao concepto de *overbooking*. Ao contrario, a denegación de embarque é unha figura moito máis ampla e complexa que pode ter a súa orixe noutros motivos diferentes ao arriba indicado e que en función da súa xustificación ou non xustificación aparellará distintas consecuencias.

Non podemos esquecer que existen outros motivos de denegación de embarque non xustificada ademais da reserva excesiva de billetes, como poden ser as i) causas operativas³ (unha reorganización dos voos, un cambio imprevisto a unha aeronave de menor capacidade, un fallo no sistema de xestión de reservas, o embarque preferente de pasaxeiros procedentes doutros voos debido a unha perda de conexión, etc.), ii) a non presentación ao embarque nun dos voos contratados, anulando a compañía o resto de traxectos (cláusula *no show*)⁴ ou iii) outras circunstancias imputables á actuación da compañía aérea (un erro por parte do persoal de terra á hora de comprobar os documentos de viaxe e impedindo o embarque ao pasaxeiro, a denegación por motivos raciais ou étnicos, excesos por parte do persoal de terra á hora de cualificar a un pasaxeiro como insubordinado ou importantes erros de apreciación ao valorar a súa falta de aptitude para voar en base a motivos médicos, etc.).

Ao igual que sucede coas figuras do retraso e da cancelación dun voo, a denegación de embarque que xera unha responsabilidade do transportista⁵ é unicamente a que carece de xustificación⁶. Existen, por tanto, outras situacións nas que é lícito impedir o acceso dun pasaxeiro á aeronave sen que se xere ningunha sorte de dereito cara o mesmo. De aí a importancia de coñecer o alcance exacto de

² As estatísticas amosan que do total de pasaxeiros que reservan praza nun voo, existe unha determinada porcentaxe deles que finalmente non chegan a presentarse ao embarque. Para maximizar os beneficios, os transportistas determinan cal é o número máximo de prazas que poden poñer á venda baseándose en determinados datos estatísticos, tomando en consideración o número histórico de reservas efectuadas e o número histórico de pasaxeiros que finalmente chegan a embarcar no voo. TULLIO, Leopoldo. "Overbooking, cancellazione e ritardi" en FOLCHI, Mario.O. (dir), *ALADA en Roma. XXVIII Jornadas Latino Americanas de Dereito Aeronáutico y Espacial*, Buenos Aires. ALADA, 2004, p.101.

³ Ao respecto, *vid.* STXUE de 4 de outubro de 2012 no asunto C-22/11 (Caso Finnair).

⁴ Aínda que é preciso matizar que a normativa europea non establece de momento unha prohibición expresa a este tipo de prácticas, polo que existen Estados nos que a denegación de embarque por *no show* se consideraría xustificada e outros nos que a nivel legislativo ou xurisprudencial se determinou a nulidade deste tipo de cláusulas. A Proposta de modificación do Regulamento 261/2004 presentada en 2013 (COM/2013/0130 final - 2013/0072 (COD)) considera a denegación de embarque por *no show* como non xustificada, pero ata o momento non se prevé a súa entrada en vigor.

⁵ A denegación de embarque xustificada tamén pode xerar, nalgúns supostos, dereitos de carácter asistencial. *Vid.* apartados 3.3, 3.4 e 3.6.

⁶ Tódolos supostos de feito regulados no Regulamento 261/2004 presentan dúas perspectivas (retraso xustificado/non xustificado, cancelación xustificada/non xustificada, denegación de embarque xustificada/non xustificada) sendo os casos de falta de xustificación os únicos que xeran un dereito de compensación. *Vid.* Conclusións.

cada un dos tipos de denegación de embarque, delimitando e enumerando de maneira nítida cales son os motivos que permiten xustificar este tipo de actuacións por parte dos transportistas.

II. O concepto de denegación de embarque en sentido amplo

O réxime xurídico da denegación de embarque está contido fundamentalmente no Regulamento 261/2004, de 11 de febreiro, polo que se establecen normas comúns sobre compensación e asistencia aos pasaxeiros aéreos en caso de denegación de embarque e de cancelación ou gran retraso dos voos, e se derroga o Regulamento (CEE) nº 295/91, cuxo artigo 2.j se refire a ela como "*a negativa a transportar pasaxeiros nun voo⁷ pese a presentarse ao embarque nas condicións establecidas no apartado 2 do artigo 3, salvo que haxa motivos razoables para denegar o seu embarque, tales como razóns de saúde ou de seguridade ou a presentación de documentos de viaxe inadecuados*".

É imprescindible sinalar que a definición ofrecida polo Regulamento carece da precisión que sería desexable ao utilizar o cualificativo xenérico de "denegación de embarque" para referirse soamente a aquela que non ten xustificación e que é obxecto de sanción de acordo coas súas disposicións⁸. A definición que se recolle no precepto reproducido correspóndese unicamente coa da denegación de embarque non xustificada, de tal maneira que dunha lectura íntegra do artigo 2.j podería extraerse que a negativa a transportar a un pasaxeiro nun voo por motivos de seguridade ou de saúde, por poñer un exemplo, non se poderían cualificar como tal. Pese a iso, é innegable que ambos casos seguen constituíndo supostos de denegación de embarque, aínda que non carrexen consecuencias xurídicas conforme ao establecido no texto comunitario.

En calquera caso, consideramos que a primeira parte do artigo (*a negativa a transportar pasaxeiros nun voo*) define e nos permite distinguir os dous elementos fundamentais que teñen que concorrer para poder falar de denegación de embarque en sentido amplo: por unha parte i) o suxeito implicado debe de ter a condición de pasaxeiro, é dicir, é imprescindible que exista un vínculo contractual válido entre este e o transportista⁹ e, por outra parte, ii) o pasaxeiro debe de ver negado o seu acceso ao interior da aeronave, sexa de maneira voluntaria ou involuntaria¹⁰. Delimitadas ambas notas comúns, será a xustificación ou a non xustificación da medida a que determinará as consecuencias xurídicas aplicables a cada caso, conforme ao disposto nos arts. 4, 7, 8 e 9.

III. A denegación de embarque xustificada:

Podemos definir a denegación de embarque xustificada como a negativa a transportar pasaxeiros nun voo por existir motivos razoables que impidan a presenza dos mesmos a bordo da aeronave. Derívase sempre dunha actuación, estado ou conduta imputable ou atribuíble ao pasaxeiro ou a un terceiro e allea á actuación do transportista, que cumpre diligentemente coas obrigacións derivadas do contrato de transporte aéreo, e ten como consecuencia a imposibilidade de

⁷ Aos efectos do texto comunitario debe de entenderse como voo tanto a realización dun único traxecto como dunha serie de traxectos que transporten a un pasaxeiro dende un aeroporto de saída ata o seu destino final, sempre e cando todos eles fosen obxecto dun único contrato de transporte aéreo, aínda que cada un deles sexa operado posteriormente por un transportista diferente. *Vid.* STXUE de 10 de xullo de 2008 no asunto C-173/07 (Emirates Airlines).

⁸ Esta definición será ratificada tamén pola xurisprudencia do Tribunal de Xustiza da Unión Europea. *Vid.* STXUE de 4 de outubro de 2012 no asunto C-22/11 (Caso Finnair)

⁹ Art. 3 do Regulamento 261/2004 de 11 de febreiro.

¹⁰ *Ibíd.* Art. 4.

invocar os dereitos de asistencia e compensación recoñecidos no Regulamento 261/2004¹¹.

Ata o momento non existe unha lista exhaustiva de motivos xustificadas de denegación de embarque, a excepción do disposto no artigo 2.j do texto europeo, pero iso non quere dicir que as compañías aéreas poidan ampliar a mesma a outros supostos de maneira aleatoria por resultar contrario ao obxectivo perseguido pola norma comunitaria: garantir un elevado nivel de protección aos pasaxeiros¹². Por este motivo haberá que poñer en relación o contido do devandito artigo con outros textos e normas reguladoras do transporte aéreo¹³ e coa xurisprudencia e doutrina para poder determinar con claridade os supostos nos que si se pode denegar o embarque de forma xustificada a un pasaxeiro.

En calquera caso, a xurisprudencia do Tribunal de Xustiza da Unión Europea (TXUE), e máis concretamente a súa sentenza de 4 de outubro de 2012, determinou que as denegacións de embarque xustificadas deben de limitarse exclusivamente a aqueles supostos que gardan relación coa situación individual do pasaxeiro. De esta maneira, e sen ánimo exhaustivo, podemos sinalar como principais motivos de xustificación da denegación de embarque os que se enumeran a continuación:

3.1 - Non presentación ao embarque a tempo:

O artigo 3.2 do Regulamento 261/2004 condiciona a aplicabilidade das disposicións do devandito texto legal a que os pasaxeiros i) se presenten á facturación nas condicións requiridas polo transportista aéreo ou operador turístico, ben á hora fixada previamente e por escrito polos mesmos, ou ben, de non indicarse ningunha hora, con 45 minutos de antelación respecto da hora de saída anunciada, ou ii) fosen transbordados por calquera motivo a outro voo distinto do contratado¹⁴. O incumprimento desta previsión por parte do pasaxeiro non só xustificaría unha hipotética denegación de embarque, no caso de producirse, senón que directamente excluíría a aplicación do Regulamento no seu conxunto.

O texto europeo fai mención expresa á non presentación á facturación, o cal pode resultar confuso. Na actualidade o máis habitual é que os pasaxeiros realicen a facturación directamente dende o seu domicilio, vía internet, de tal xeito que non necesitan acudir aos mostradores para obter as súas tarxetas de embarque senón que se presentan nas portas. Trala irrupción no mercado das compañías aéreas de baixo custo, tamén é relativamente frecuente que unha gran parte dos pasaxeiros viaxe só coa súa equipaxe de man, evitando facturar para non ter que aboar un suplemento adicional¹⁵. O feito de que a facturación en mostrador xa non sexa un requisito imprescindible para poder voar fai necesario substituír o concepto de non presentación á facturación en tempo e forma polo de non presentación ao embarque en tempo e forma.

Cando nos encontramos ante un voo que comprende múltiples segmentos, a presentación ao embarque en tempo debe de entenderse con relación a cada un deles. Neste caso, si o pasaxeiro perde o seu voo de conexión por non presentarse puntualmente ao embarque no aeroporto de transbordo, e sempre e cando esa

¹¹Vid. Arts. 4, 7, 8 e 8 do Regulamento 261/2004 de 11 de febreiro.

¹² Cf. apartados 29 e 33 da STXUE de 4 de outubro de 2012 no asunto C-321/11 (Rodríguez Cachafeiro e Martínez-Reboredo Varela-Villamor)

¹³ Incluíndo aquí normas elaboradas polo propio sector aeronáutico como poden ser as Prácticas Recomendadas nº1724 da IATA, etc.

¹⁴ Por exemplo, no caso de que o voo contratado non puidera operar por calquera motivo e o transportista recolocase aos pasaxeiros noutros voos alternativos para trasladalos ao seu destino final.

¹⁵ Esta práctica é común sobre todo nos voos de corta e media distancia. Nos voos de longa distancia o habitual é que se inclúa dentro da tarifa a posibilidade de facturar unha peza de equipaxe.

perda sexa debida a un motivo imputable ao mesmo e non se derive dun incumprimento por parte do transportista¹⁶, non se xerará un dereito de compensación¹⁷. Non obstante, a xurisprudencia amósase vacilante no caso de que a perda da conexión sexa debida a una mala planificación do tempo de conexión entre os voos. Se ben algúns xulgados e tribunais se pronuncian no sentido de que a compañía aérea non pode ofrecer combinacións de voos se o tempo de conexión entre eles non permite facer o transbordo de forma segura, outros argumentan que á vista das opcións dispoñibles, o pasaxeiro ten a liberdade de escoller entre unhas ou outras, asumindo os riscos que a súa decisión poida implicar¹⁸.

En calquera dos casos, sempre que o pasaxeiro non se presente coa antelación indicada ao embarque, e aínda que a aeronave aínda se encontre na plataforma, a denegación considerárase xustificada con independencia de que o motivo sexa propio ou alleo á vontade do mesmo. Esta cuestión reviste unha especial complexidade cando o pasaxeiro se presenta a tempo no aeroporto e, por circunstancias alleas tanto ao mesmo como ao transportista non se pode presentar ao embarque (como podería ser una folga do persoal de seguridade do aeroporto ou a paralización das lanzadeiras entre terminais, etc.) pero incluso nestes supostos a denegación de embarque cualificaríase como xustificada e o transportista carecería de responsabilidade algunha conforme ao Regulamento 261/2004. A desprotección dos pasaxeiros nestes supostos é máis que evidente ao non existir ningunha normativa específica, á marxe do dereito común, que lles permita no seu caso esixir responsabilidade ao xestor aeroportuario¹⁹.

3.2 - Presentación ao embarque sen os documentos de viaxe adecuados:

O artigo 2.j do Regulamento 261/2004 faculta de forma expresa ás compañías aéreas para impedir o embarque nun voo a todo pasaxeiro que non porte consigo a documentación de viaxe adecuada, entendendo como tal o correspondente billete, a documentación que o identifique e, se o voo non é interno, a documentación requirida para poder ingresar ao Estado de destino. A compañía non pode denegar o embarque pola falta de presentación de outra documentación diferente á indicada²⁰, excepto que a lexislación vixente así o autorice.

¹⁶ STXUE Rodríguez Cachafeiro e Martínez-Reboredo Varela-Villamor

¹⁷ Apartado 4.4.7 *in fine*. Comunicación da Comisión (2016/C 214/04). Directrices interpretativas do Regulamento (CE) nº 261/2004 do Parlamento Europeo e do Consello polo que se establecen normas comúns sobre compensación e asistencia aos pasaxeiros aéreos en caso de denegación de embarque e de cancelación ou gran retraso dos voos, e se derroga o Regulamento (CE) nº 2027/97 do Consello sobre a responsabilidade das compañías aéreas en caso de accidente, na súa versión modificada polo Regulamento (CE) nº 889/2002 do Parlamento Europeo e do Consello.

¹⁸ A SAP de Sevilla de 28 de abril de 2008 descarga ás compañías aéreas de toda responsabilidade cando a perda do voo de conexión se deriva dunha mala planificación do transporte por parte do pasaxeiro, con tempos de conexión moi breves. Ao respecto sinala que « *los demandantes no pueden imputarle la responsabilidad de ello a la compañía (...) Esta informa en su página web de todos los vuelos disponibles, sus destinos y sus horarios. Y es la persona que quiere viajar la que elige el o los vuelos que más le convienen. Pero esta elección ha de hacerla siempre siendo consciente de las obligaciones asumidas en el contrato de transporte, fundamentalmente en el caso que nos ocupa de la obligatoria presentación a la aceptación al vuelo con un mínimo de cuarenta y cinco minutos. (...) En el presente caso es manifiestamente claro que la planificación horaria que realizaron los demandantes fue enormemente arriesgada porque con esos horarios era imposible cumplir con las condiciones contractuales y con la normativa del transporte aéreo de personas. No obstante lo cual ellos libremente optaron por ese horario* »

¹⁹ GÓMEZ PINEDA, José Manuel. *Los derechos de los pasajeros y usuarios en los aeropuertos*. CEDAE. 17 de outubro de 2017.

²⁰ *V. gr.* a obrigação de portar a tarxeta de crédito coa que se fixo a compra, práctica que se consideraría abusiva. Sentencia do Tribunal Rexional de Frankfurt am Main de data

Con relación ao billete de avión, as compañías aéreas poderán denegar o embarque de forma xustificada cando o pasaxeiro non porte a súa tarxeta de embarque ou se presente con un billete falsificado, un billete adquirido por métodos ilegais, cuxa perda ou roubo fose denunciada, billetes danados ou mutilados, etc.²¹. O feito de contar cunha reserva válida non impide que o transportista poida denegar xustificadamente o embarque ao pasaxeiro que se presenta na porta sen o correspondente billete. Non obstante, a tarxeta de embarque é un documento privado, de modo que a compañía non está obrigada a denegar o embarque a un pasaxeiro cando se incumpra algún dos requisitos anteriores²² e sempre e cando estea identificado debidamente e figure nos rexistros, pero si o fai, non tería que render contas por iso²³.

Respecto á demais documentación esixida, será cada Estado quen se encargue de regular os documentos de identificación necesarios para poder embarcar en voos internos e igualmente quen establecerá os requisitos que deben de cumprir os cidadáns do resto do mundo para acceder ao seu territorio²⁴ (necesidade de pasaporte, visado específico, permiso de viaxe, certificado de vacinación, probas de diagnóstico de enfermidades, etc. e as datas de validez e caducidade) ou incluso nalgúns casos os requisitos que deben de cumprir os seus propios cidadáns para saír ao estranxeiro²⁵.

Como regra xeral, a documentación que se esixe para poder ingresar a calquera Estado será a posesión dun documento nacional de identidade (por exemplo dentro do Espazo Schengen) pasaporte en vigor ou, en determinados casos, tamén dun visado. Non obstante, cada país pode esixir a presentación adicional de outro tipo de documentación, ben con carácter xeral ou ben de maneira temporal cando concorran de motivos que o xustifiquen. Un exemplo disto podémolo atopar na obriga de portar unha proba diagnóstica de infección de SARS-Cov2 con resultado negativo para aqueles pasaxeiros que teñan intención de ingresar a España e procedan de países con altos niveis de transmisibilidade desta enfermidade²⁶, ou na obriga de tramitar unha solicitude no Sistema Electrónico

27.01.2011 (*Urteil des Landgerichts Frankfurt am Main vom 27.01.2011, Az. 2-24 O 142/10*).

²¹ MÁRQUEZ LOBILLO, Patricia. *Denegación de embarque en el transporte aéreo de pasajeros*. Marcial Pons. Madrid 2013. p. 102.

²² Será obxecto de regulación por medio das condicións xerais da contratación.

²³ Sempre e cando viaxe nas mesmas condicións que o resto do pasaxe e conte coa documentación esixida para ingresar ao punto de destino. En caso contrario estaríamos ante un suposto de polisonaxe, que no caso de España supón a incursión en responsabilidade penal tanto do polisión como dos tripulantes da aeronave ou persoal do aeroporto que coopere á comisión do delito (Artigo 64 da Lei 209/194 penal e procesual en materia de navegación aérea), ademais dunha posible sanción administrativa ao transportista.

²⁴ De conformidade co artigo 10 do Regulamento (CE) nº 300/2008 do Parlamento Europeo e do Consello de 11 de marzo de 2008 sobre normas comúns para a seguridade da aviación civil e polo que se derroga o Regulamento (CE) nº 2320/2002, todos os Estados membros teñen que elaborar, aplicar e manter un programa nacional de seguridade para a aviación civil no que, entre outros aspectos, cada Estado ten que concretar a documentación necesaria para o embarque. Neste sentido, e para o caso de España, o capítulo 4, ap. 4.1.4 do Programa Nacional de Seguridade para a Aviación Civil de 16 de xullo de 2012 (PNS) establece a documentación que obrigatoriamente deberán de aportar os pasaxeiros xunto coa súa tarxeta de embarque para acceder á aeronave.

²⁵ Como exemplo, ata 2019 as mulleres sauditas non podían viaxar ao estranxeiro sen o permiso dos seus titores e China está estudando poñer en marcha un carné por puntos para os seus cidadáns que, entre outras sancións derivadas da perda dos mesmos, podería establecer a de non poder viaxar libremente.

²⁶ "Todo pasaxero procedente de un país o zona de riesgo de los enumerados en el anexo II, que pretenda entrar en España, deberá disponer de una Prueba Diagnóstica de Infección Activa (en adelante PDIA) para SARS-CoV-2 con resultado negativo, realizada en las setenta y dos horas previas a la llegada a España." Art. 4 da Resolución de 11 de novembro de 2020,

para Autorización de Viaxes (*Electronic System for Travel Authorization*. ESTA) por parte dos cidadáns daqueles países que participan no Programa de Exención de Visado (*Visa Waiver Program*. VWP)²⁷ e que pretenden ingresar aos EUA, entre outros moitos exemplos.

Con carácter xeral, as compañías aéreas teñen a obriga de comprobar a documentación de identificación de cada pasaxeiro nos voos internos e igualmente de verificar que todo aquel que embarque nun dos seus voos conte coa documentación requirida para ingresar ao Estado de destino final²⁸ ou, no seu caso, para saír ao exterior, sen que en ningún suposto se poida esixir a presentación doutros documentos que non estean expresamente previstos na norma. Neste sentido, o artigo 2.j do Regulamento 261/2004 faculta de forma expresa ás compañías aéreas para impedir o embarque nun voo a todo pasaxeiro que non porte consigo a documentación de viaxe requirida²⁹.

A documentación esixida para poder embarcar amplíase no caso de que o pasaxeiro sexa un menor non acompañado. Con carácter xeral, non existe ningunha restrición específica para esta clase de pasaxeiros á marxe da capacidade que o dereito común de cada Estado lles atribúa³⁰, aínda que o habitual é que no dereito interno se estableza a necesidade de que o menor conte cunha determinada documentación para poder viaxar só. Especialmente no caso de que o menor non acompañado viaxe ao estranxeiro, e en función da normativa vixente no Estado de orixe e destino, o habitual é que ademais de esixírselle portar un documento de identidade, pasaporte ou visado, necesite tamén contar cunha autorización oficial, firmada polo pai, a nai ou o titor, e expedida ante funcionario público³¹ e incluso documentación que probe a filiación e a patria potestade en función do país de destino³². O mesmo aplica cando o menor viaxa cun adulto que non exerza a patria potestade.

As compañías non só teñen a capacidade de denegar o embarque xustificadamente aos pasaxeiros que non porten a documentación requirida para a entrada no Estado de destino senón que en moitos casos están obrigadas a facelo ou, do contrario, expóñense a ser sancionadas economicamente. No caso de España, o transporte de estranxeiros por vía aérea ata territorio español sen que se comprobese a validez e vixencia da documentación pertinente para entrar no país considérase unha infracción moi grave aos efectos do disposto na LO 4/2000 de 11 de xaneiro sobre dereitos e liberdades dos estranxeiros en España e a súa integración social³³ e o transportista pode ser sancionado cunha multa de 5.000 a 10.000 euros por cada viaxeiro transportado, ata un máximo de 750.000 euros³⁴.

da Dirección Xeral de Saúde Pública, relativa aos controis sanitarios a realizar nos puntos de entrada de España.

²⁷ Sección 1187 do Título 8 do Código Federal dos EUA (*Title 8 - Aliens and nationality. Chapter 12 - Immigration and nationality. Subchapter II - Immigration. Part II - Admission Qualifications for Aliens; Travel Control of Citizens and Aliens. § 1187*)

²⁸ Para iso contan cunha base de datos chamada TIMATIC, pertencente á IATA e actualizada permanentemente polas embaixadas dos distintos Estados, que teñen que consultar para verificar os documentos de viaxe ou visados esixidos polos países de destino e tránsito e evitar así denegacións de embarque inxustificadas.

²⁹ Entendendo como tal a solicitada polo Estado de orixe, o Estado ou Estados de tránsito e o Estado de destino.

³⁰ No caso de España, resultará de aplicación o disposto nos artigos 154 e seguintes do Código Civil. En consecuencia, un menor poderá viaxar só sempre que conte coa correspondente autorización por parte do pai, a nai ou o titor.

³¹ En España, coa entrada en vigor da Instrución 10/2019, dende o 1 de setembro de 2019 é obrigatorio que o menor conte co correspondente permiso de viaxe de menores ao estranxeiro para poder abandonar o territorio do Estado.

³² AENA. *Menores que viajan solos*. Fonte: <http://www.aena.es/es/pasajeros/menores-viajan-solos.html>. Consultado o 10/11/2020.

³³ Reformada pola LO 14/2003 de 20 de novembro e a LO 2/2009 de 11 de decembro.

³⁴ Arts. 54.2.b, 55 e 66.3.a da LO 4/2000 de 11 de xaneiro.

Agora ben, no caso de que unha compañía aérea negue o embarque a un pasaxeiro en base á presentación de documentos de viaxe inadecuados, este último ten dereito a opoñerse a esa decisión. Corresponderalle, en todo caso, ao órgano xurisdiccional competente determinar en función das circunstancias alegadas o carácter adecuado ou inadecuado da documentación presentada polo viaxeiro e, en definitiva, se a denegación ten carácter xustificada ou non, tal e como se indica no fundamento 95 da STXUE de 30 de abril de 2020³⁵. Si se determina o seu carácter inxustificada, o pasaxeiro poderá exercer os dereitos que lle outorga o Regulamento 261/2004, incluído o de compensación.

Para rematar, non podemos obviar que a tecnoloxía avanza a un ritmo imparabile e nalgúns aeroportos xa existen sistemas de identificación biométrica que permiten a identificación dos pasaxeiros sen necesidade de amosar a súa documentación de viaxe. Todo parece indicar que nun futuro próximo xa non será necesario portar todos os documentos en formato físico á hora de utilizar o transporte aéreo³⁶.

3.3 – Non contratación do servizo de acompañamento para menores non acompañados cando as condicións xerais da compañía así o determinen.

Pese a que legalmente, e tendo en consideración o analizado en liñas anteriores, non existe ningunha restrición específica á viaxe de menores non acompañados que contén con toda a documentación legalmente esixida para viaxar sos, é evidente que o embarque dos mesmos nun voo implica un grado de dilixencia e responsabilidade adicional que non todos os transportistas están dispostos a asumir³⁷. Por este motivo, as compañías teñen total liberdade á hora de fixar as condicións necesarias para permitir o embarque de menores non acompañados a bordo da súa flota.

Non existen uns criterios homoxéneos senón que cada transportista, conforme ás súas políticas internas e de acordo coa responsabilidade que estea disposto a asumir, determinará a idade mínima a partir da cal un menor pode viaxar só nas súas aeronaves e os requisitos necesarios para que os nenos cuxa idade sexa inferior poidan viaxar sen a presenza dos seus pais ou titores legais a bordo: xeralmente a presenza dun adulto que se faga responsable do mesmo durante toda a viaxe ou, cando iso non sexa posible, a obrigatoriedade de contratar un servizo de acompañamento³⁸. En todo caso, os requisitos especiais para a viaxe de menores non acompañados teñen que informarse de maneira clara e visible na páxina web da compañía e advertirse á hora de realizar a contratación.

Partindo do anterior, unha compañía poderá denegar xustificadamente o embarque a un menor cando, ao momento de presentarse ao embarque, se comprobe que non cumpre cos requisitos contractualmente establecidos para poder viaxar só. En calquera caso, o transportista que denegue o embarque a un menor

³⁵ STXUE de 30 de abril de 2020 no asunto C-584/18 (D. Z. vs Blue Air - Airline Management Solutions SR)

³⁶ HISPAVIACIÓN. *El futuro de la gestión de identidades en aeropuertos: seguro, confidencial y fácil*. Fonte: <http://www.hispaviacion.es/futuro-la-gestion-identidades-aeropuertos-seguro-confidencial-facil/> Consultado o 05/03/2021.

³⁷ Sobre todo cando o menor realiza voos en conexión ou cando por calquera motivo o voo contratado resulta retrasado ou cancelado. Evidentemente un menor non ten a mesma capacidade de xestión da situación que un adulto e, consecuentemente, o trato que a compañía debe de dispensarlle non pode ser o mesmo que a calquera outro pasaxeiro; a responsabilidade que asume é moito maior. *Vid.* Art. 9.3 do Regulamento 261/2004.

³⁸ Cada compañía ten flexibilidade á hora de regular esta cuestión. Así, Ryanair non permite o transporte de menores de 16 anos non acompañados nin dispón de servizo de acompañamento. Iberia, Air Europa, Avianca ou LATAM permiten viaxar sos aos nenos de entre 5 e 11 anos si previamente contratan o servizo de acompañamento e, a partir dos 12 anos, poden viaxar sos sen restricións. Vueling emprega o mesmo criterio, pero resérvase a facultade de esixir unha autorización aos menores de entre 12 e 17 anos.

deberá de proporcionarlle toda a asistencia necesaria, podendo incorrer en responsabilidade cando como consecuencia da non prestación da mesma se lle ocasione a este un dano moral ou material.

3.4 - Motivos de seguridade operacional (*safety*):

A seguridade operacional fai referencia a todos aqueles procesos e sistemas tendentes a identificar os perigos e neutralizar os riscos que entraña unha determinada actividade, co obxectivo de minimizar o número de accidentes e de incidentes³⁹. Trátase dun obxectivo estratéxico fundamental, por non dicir o de maior relevancia, dentro do sector da aviación⁴⁰.

Dada a súa importancia, o concepto de seguridade operacional impregna toda a normativa reguladora da actividade aeronáutica e, ao igual que sucede no dereito comparado⁴¹, o Regulamento 261/2004 habilita ao transportista a denegar o embarque a un pasaxeiro cando coa súa presenza a bordo se poida ver comprometida tanto a súa propia seguridade como a do resto do pasaxe e tripulación⁴².

Esta disposición, aínda que na maioría das ocasións poida resultar bastante controvertida, atópase en concordancia coas previsións contidas noutros textos normativos, tanto internacionais como europeos e internos, que habilitan expresamente ao transportista a adoptar todas as medidas necesarias para garantir a seguridade das operacións. Así, se a presenza dun pasaxeiro a bordo ou a súa equipaxe poden comprometer a seguridade operacional do voo, a compañía poderá denegarlle o embarque de maneira xustificada.

O exemplo máis evidente contéplase no Regulamento 1107/2006⁴³, cuxo artigo 4.1 permite ás compañías aéreas denegar o embarque a unha persoa con discapacidade ou mobilidade reducida⁴⁴ i) se a súa presenza a bordo impide que se cumpran os requisitos de seguridade establecidos mediante lexislación internacional, comunitaria ou nacional, ou os requisitos de seguridade establecidos pola autoridade que emitiu o certificado de operador aéreo á compañía aérea en

³⁹ Tamén se podería definir como « *Un estado no que o risco de lesións ás persoas ou danos aos bens se reduce e se mantén nun nivel aceptable, ou por debaixo do mesmo, por medio dun proceso continuo de identificación de perigos e xestión de riscos* » (trad.) Fonte: OACI. *Manual de gestión de la seguridad operacional*. Primeira edición. 2006

⁴⁰ OACI. *Informe de seguridad operacional*. Edición 2015.

⁴¹ A modo de exemplo, a lei israelí de compensación e asistencia aos pasaxeiros aéreos de 2012 (*Aviation Services Law. 5772-2012. Versión oficial en lingua inglesa*) si contempla no seu artigo 5(d) os motivos de seguridade operacional como eximentes de responsabilidade en caso de denegación de embarque. Vid. GARCÍA FERREIRO, Anxo. "Los derechos de los pasajeros aéreos en la legislación israelí" en VV.AA. *Anuario Jurídico Secciones del ICAM*. Editorial Jurídica Sepín. Madrid 2019.

⁴² O artigo 2.j da versión en español do Regulamento 261/2004 fai referencia unicamente a « *razones de salud o de seguridad o la presentación de documentos de viaje inadecuados* » como motivos xustificables de denegación de embarque, o que pode xerar dúbidas acerca de si o concepto de seguridade engloba tanto a operacional como a física ou unicamente esta última. A versión en inglés do Regulamento permite despexar toda dúbida, xa que o artigo 2.j fai referencia expresa a ambas « *such as reasons of health, safety or security, or inadequate travel documentation* »

⁴³ Regulamento (CE) nº 1107/2006 sobre os dereitos das persoas con discapacidade ou mobilidade reducida no transporte aéreo.

⁴⁴ O Regulamento 1107/2006 define no seu artigo 2 como « persoa con discapacidade » ou « persoa con mobilidade reducida » a toda persoa cuxa mobilidade para utilizar o transporte se atope reducida por motivos de discapacidade física (sensorial ou locomotriz, permanente ou temporal), discapacidade ou deficiencia intelectual, ou calquera outra causa de discapacidade, ou pola idade, e cuxa situación requira unha atención adecuada e a adaptación ás súas necesidades particulares do servizo posto a disposición dos demais pasaxeiros.

cuestión⁴⁵ ou, ii) se as dimensións da aeronave ou as súas portas imposibilitan fisicamente o embarque ou transporte da devandita persoa.

Do mesmo xeito, conforme ao texto mencionado, as compañías aéreas poden esixir que o pasaxeiro con discapacidade ou mobilidade reducida teña que ir acompañado por outra persoa que lle poida facilitar a asistencia necesaria⁴⁶, pero unicamente cando sexa imprescindible aos efectos de cumprir cos estándares de seguridade operacional establecidos pola normativa aplicable⁴⁷. Polo exposto, tamén podería denegárselle xustificadamente o embarque a un pasaxeiro cando concorrendo os motivos expostos, non conte co acompañamento necesario.

O artigo 4 é unha excepción á regra xeral contida no artigo 3 do devandito Regulamento, que prohíbe de maneira taxativa a denegación de embarque a unha persoa alegando a súa discapacidade ou mobilidade reducida, así como calquera tipo de discriminación⁴⁸, pero que atopa a súa xustificación na especial relevancia da seguridade nas operacións aéreas. De aí que o Regulamento 1107/2006, para minimizar o número de denegacións de embarque por cuestións de seguridade operacional, obrigue a toda compañía aérea a proporcionar información aos usuarios acerca dos requisitos de seguridade básicos e a accesibilidade da aeronave⁴⁹ para garantir que os pasaxeiros que se poidan ver afectados teñan capacidade para decidir se desexan contratar ese voo.

Para rematar, a denegación de embarque xustificada por motivos de seguridade operacional non se circunscribe só aos supostos previstos no Regulamento 1107/2009 senón que, por idénticos motivos aos expostos, excepcionalmente poderíase denegar de maneira xustificada o embarque a calquera pasaxeiro que, sen padecer unha discapacidade ou ter una mobilidade reducida, non poida viaxar a bordo en condicións de seguridade aceptables. Trataríase de aqueles casos nos que o tamaño físico da aeronave ou o seu equipamento non estivesen adaptados ás súas necesidades particulares, ben por motivos de altura, de equipaxe necesaria ou de peso⁵⁰, e tal circunstancia puidera poñer en risco a súa propia seguridade e a do resto de pasaxeiros.

En calquera caso, si se denega o embarque a un pasaxeiro amparándose en motivos de seguridade operacional, este terá dereito a que a compañía lle ofrezca o reembolso íntegro do importe do billete ou ben un transporte alternativo nas condicións que establece o Regulamento 261/2004⁵¹, sempre e cando neste se cumpran todas as disposicións de seguridade que impedían o embarque no voo inicialmente contratado.

⁴⁵ Por exemplo, se o pasaxeiro necesita viaxar cun equipo médico que obstaculiza o corredor ou a saída de emerxencia e reduce a velocidade ou capacidade coa que o resto da pasaxe pode utilizar os equipos de seguridade a bordo ou evacuar a aeronave.

⁴⁶ Artigo 4.2 do Regulamento 1107/2006

⁴⁷ Documento de traballo dos Servizos da Comisión (SWD(2012) 171 final). Directrices Interpretativas para a aplicación do Regulamento (CE) nº 1107/2006 do Parlamento Europeo e do Consello, de 5 de xullo de 2006, sobre os dereitos das persoas con discapacidade ou mobilidade reducida no transporte aéreo.

⁴⁸ A denegación de embarque dunha persoa discapacitada ou con mobilidade reducida cando non concorran motivos de seguridade operacional considerárase en todo caso inxustificada. Nese caso, o pasaxeiro poderá exercitar todos os dereitos que o Regulamento 261/2004 lle confire, podendo ademais esixir responsabilidade polos danos materiais ou morais que se lle causasen. A todo iso hai que engadir que a infracción das disposicións do Regulamento 1107/2006 aparella a imposición de sancións á compañía aérea na medida que cada Estado determine (artigo 16).

⁴⁹ En especial as dimensións das portas, os asentos, o corredor ou a existencia ou non de aseos accesibles.

⁵⁰ As esixencias de seguridade poden limitar o acceso das persoas obesas ao transporte aéreo (por exemplo, debido á falta de dispoñibilidade de asentos adecuados). Así o recollen as Directrices interpretativas do Regulamento 1107/2006 (Documento de traballo dos servizos da Comisión (SWD(2012) 171 final) *op. cit.*).

⁵¹ Artigo 4 do Regulamento 1107/2006 e artigo 8 do Regulamento 261/2004.

3.5 - Motivos de seguridade física (*security*):

A diferenza da seguridade operacional, a seguridade física ten como obxectivo analizar e detectar todas aquelas ameazas externas á propia operación da aeronave e que poden poñer en risco o correcto desenvolvemento do voo. En concordancia co anterior, e conforme ao establecido no Regulamento 261/2004, cando existen indicios claros que apunten que a presenza a bordo dun pasaxeiro pode poñer en cuestión a seguridade física da operación (polo seu carácter indisciplinado ou insubordinado, se está baixo os efectos de drogas ou sustancias alcohólicas, trata de entrar con equipaxe non permitida, entre outros moitos motivos), tanto a tripulación como o persoal de terra poden denegarlle xustificadamente o embarque.

O artigo 2.j do Regulamento alude de forma xenérica a motivos de seguridade como xustificación para denegar o embarque dun pasaxeiro pero nin o mesmo nin ningún outro texto anterior ou posterior definen claramente as condutas que se poden englobar dentro deste concepto. A normativa que existe límitase, basicamente, a tratar os problemas que xorden nas aeronaves en voo⁵² pero non aquelas condutas anteriores ao mesmo e que potencialmente puideran comprometer a seguridade da aeronave. Estas últimas, ata o momento só teñen reflexo a nivel xurisprudencial⁵³.

A Circular nº288 da OACI de 2002 relativa a Aspectos Xurídicos sobre a Problemática dos Pasaxeiros Insubordinados ou Perturbadores recolle no seu capítulo segundo unha lista de condutas que nos permitirían por analogía determinar qué clase de comportamentos poderían implicar a denegación xustificada do embarque⁵⁴.

Deste modo, e sen ánimo exhaustivo, podería considerarse xustificada a negativa a embarcar a pasaxeiros que non respectan as instrucións lexítimas da tripulación ou os ameacen ou ataquen física ou verbalmente, pasaxeiros que adopten comportamentos que comprometan a orde e disciplina de a bordo (atoparse baixo os efectos de sustancias alcohólicas ou estupefacientes, atentar contra a moral e boas costumes, etc.) ou pasaxeiros que comprometan coa súa actuación a seguridade operacional do voo (destrución de elementos da aeronave ou equipos de emerxencia) entre outros.

A inexistencia dunha normativa clara e vinculante que regule a materia, así como a falta dunha lista detallada e específica de motivos de denegación de embarque por causas de seguridade física, outorga á tripulación da aeronave e ao persoal de terra encargado do embarque dos pasaxeiros unha gran marxe de discrecionalidade á hora de cualificar a conduta dun pasaxeiro como ameaza á seguridade do mesmo. Igualmente, a ausencia de normativa específica respecto de esta problemática impulsou ás compañías aéreas a introducir na súas condicións xerais cláusulas polas que se reservan unha ampla marxe de manobra á hora de denegar o embarque a un individuo por motivos de seguridade, contando incluso

⁵² É o caso do Convenio sobre infraccións e certos outros actos cometidos a bordo de aeronaves, concluído en Tokio o 14 de setembro de 1963, cuxo artigo 1.2 limita o seu ámbito de aplicación ás *"infraccións cometidas e aos actos executados por unha persoa a bordo de calquera aeronave matriculada nun estado contratante mentres se atope en voo, na superficie de alta mar ou na de calquera outra zona situada fora do territorio dun estado"* (trad.), o mesmo se pode predicar da Circular nº288 da OACI.

⁵³ Un exemplo é o constituído pola SAP de Valencia (sección 7ª) de 17 de maio de 2006, que xustifica a denegación de embarque de varios pasaxeiros que antes de subirse á aeronave *"chillaban, desobedecían, olían a alcohol, andaban mal, recibieron quejas de otros pasajeros en el sentido de que si subían al avión ellos no lo hacían y, en general, mostraron una actitud indicativa de tal consumo y, sobre todo, de que iban a alterar el orden de la nave"*, ao entender que, de seren embarcados, a súa conduta alteraría *"el buen régimen de la aeronave"*.

⁵⁴ MÁRQUEZ LOBILLO, Patricia. *Op cit.* p. 124 e ss.

con listados de pasaxeiros perturbadores aos que, en base a antecedentes previos, se lles impide o embarque nas súas aeronaves⁵⁵.

A liña que separa a denegación de embarque xustificada da denegación de embarque non xustificada é moi estreita nestes supostos e si se demostra que existiu un abuso de autoridade por parte do persoal da compañía ou que a súa decisión de non embarcar a un pasaxeiro foi desproporcionada, podería verse comprometida a responsabilidade do transportista, xa non só aos efectos da aplicación das medidas establecidas no Regulamento 261/2004, senón tamén polos danos materiais e morais ocasionados con motivo da decisión e, incluso a nivel penal⁵⁶.

3.6 - Motivos de saúde física ou mental:

Atopámonos ante o último dos grandes motivos polos que un transportista pode impedir o acceso dun pasaxeiro á aeronave pero, novamente, volvemos a constatar a inexistencia dunha normativa clara e vinculante que regule a materia nin se detalla una lista coas patoloxías que poderían xustificar unha denegación de embarque por razóns de saúde física ou mental.

Na práctica, ao igual que sucede coas razóns de seguridade física, é a propia tripulación a que discrecionalmente determinará se un pasaxeiro se atopa en condicións adecuadas para poder embarcar na aeronave. Poderán impedirlle a entrada sempre e cando entendan que o estado físico ou psíquico do pasaxeiro supón un perigo serio e concreto para a tripulación, a pasaxe ou a propia aeronave⁵⁷, poida requirir atención médica a bordo ou se considere que o seu estado de saúde se poida ver agravado durante o voo ou a consecuencia do mesmo⁵⁸.

Polo exposto, podería denegarse o embarque de forma xustificada a un pasaxeiro que presente síntomas compatibles con algún tipo de enfermidade infecciosa que poida poñer en cuestión a saúde do resto da pasaxe e tripulación, a viaxeiros que manifesten no momento previo ao embarque algún síntoma que poida alertar sobre a presenza dunha patoloxía que, sen ser infecciosa, existan razóns fundadas que indiquen que poida verse agravada durante o traxecto ou a consecuencia da propia viaxe ou a pasaxeiros que manifesten algún trastorno mental de gravidade que poida supoñer un perigo nos termos antes indicados. Tamén se equipararían a este suposto os casos de aqueles pasaxeiros que sofren unha crise nerviosa, un ataque de pánico de gravidade ou calquera clase de incidente médico que se produza no momento do embarque e que lles incapacite para voar, entre outras circunstancias.

Como excepción á anterior regra, debemos de entender tamén que a tripulación podería denegar xustificadamente o embarque a aqueles pasaxeiros que, sen manifestar síntomas aparentes de portar unha enfermidade, teñan o seu acceso restrinxido no país de destino ou de escala por ser residentes ou nacionais de Estados nos que exista unha emerxencia de saúde pública en curso ou ben visitasen as zonas afectadas nos días anteriores á súa presentación ao embarque⁵⁹.

⁵⁵ Todo iso amparado pola IATA, concretamente o art. 7 das Prácticas Recomendadas nº 1724.

⁵⁶ A iso hai que sumar a mala reputación que eses acontecementos lle poden xerar á compañía. Non é infrecuente que algunhas denegacións de embarque ou incluso a expulsión de pasaxeiros dunha aeronave por motivos bastante cuestionables ocupen portadas e teñan un impacto xa no só a nivel local senón internacional.

⁵⁷ GUERRERO LEBRÓN, María Jesús. *La responsabilidad contractual del porteador aéreo en el transporte de pasajeros*. Ed. Tirant lo Blanch. Valencia. 2005. p.371.

⁵⁸ OMS. *International travel and health*. Fonte: https://www.who.int/ith/mode_of_travel/travellers/en/. Consultado el 05/03/2020.

⁵⁹ Un exemplo desto atopámolo na prohibición temporal de entrada de estranxeiros que visitasen China nos 14 días anteriores á súa entrada nos EUA como consecuencia da epidemia de coronavirus 2019-nCoV que afectaba ao país nese momento, decretada por

Esta situación produciríase naqueles casos nos que exista un temor razoable a que a enfermidade se puidera chegar a introducir e estender dentro do Estado de destino, dada a súa alta capacidade de infección ou contaxio.

A xustificación da negativa de acceso unicamente será válida sempre e cando conte con respaldo normativo que lle de soporte, entendendo que de non existir este, nin a tripulación nin o transportista deberían de estar facultados para restrinxir unilateralmente o embarque a pasaxeiros que non amosen ningún tipo de síntoma, só por razón da súa residencia ou nacionalidade.

Outro caso particular constitúese pola posibilidade de denegación xustificada de embarque das mulleres embarazadas a partir dun determinado mes de xestación, esixindo en ocasións certificados médicos acreditativos tanto do número de semanas de embarazo como de que non existe risco para voar⁶⁰, e todo iso en aras a protexer a saúde da pasaxeira e do fillo que espera. Se ben estas medidas foron fonte de polémica nalgúns ocasións pola discrecionalidade dos transportistas á hora de fixar o máximo de semanas de xestación a partir das cales unha muller embarazada pode ou non embarcar nos seus voos, o certo é que as mesmas contan con respaldo por parte das autoridades competentes tanto a nivel estatal como europeo⁶¹.

Finalmente, nos casos nos que se denegue o embarque a un pasaxeiro por motivos de saúde, este non terá dereito a recibir unha compensación pero si a que se lle preste a asistencia necesaria e tamén á devolución do prezo do billete⁶².

IV. Consecuencias da denegación de embarque non xustificada:

Toda denegación de embarque que teña encaixe nalgún dos seis motivos que acabamos de analizar e cumpra cos requisitos estudados terá a consideración de xustificada e, en consecuencia, non aparellará responsabilidade algunha da compañía fronte ao pasaxeiro máis alá das excepcións que se especificaron nalgúns supostos respecto do dereito de asistencia ou do reembolso do importe do billete.

Sensu contrario, se a compañía denega o embarque a un pasaxeiro sen que concorra algún dos presupostos válidos que facultan ao transportista para levar a cabo esta actuación ou, existindo dúbidas ao respecto, os tribunais determinan a non xustificación da medida, este poderá exercitar todos os dereitos que lle outorga o artigo 4.3 do Regulamento 261/2004, en concreto:

- **Dereito a unha compensación económica de carácter obxectivo** e valorada en 250 euros (voos de ata 1500kms), 400 euros (todos os voos intracomunitarios de máis de 1500kms e todos os demais voos de entre 1500 e 3500kms) ou 600 euros (todos os voos non comunitarios de máis de 3500kms), cunha redución do 50% en determinados supostos previstos no artigo 7.2.
- **Dereito ao reembolso ou a un transporte alternativo**, a escoller polo pasaxeiro e nos termos previstos no artigo 8.
- **Dereito a atención**, con carácter gratuíto, incluíndo en función do tempo de espera i) comida e refrescos suficientes, ii) aloxamento, iii) transporte entre o aeroporto e o lugar de aloxamento e iv) dúas chamadas telefónicas gratuítas, télex, mensaxes de fax ou correos electrónicos, todo iso nos termos previstos no artigo 9.

Proclamación Presidencial de 31 de xaneiro de 2020. Fonte: *Proclamation on Suspension of Entry as Immigrants and Nonimmigrants of Persons who Pose a Risk of Transmitting 2019 Novel Coronavirus. January 31, 2020.* (EUA)

⁶⁰ MORILLAS JARILLO, María José; PETIT LAVALL, María Victoria e GUERRERO LEBRÓN, María Jesús. *Derecho aéreo y del espacio*. Ed. Marcial Pons. Madrid, 2014. p. 626.

⁶¹ Directrices Interpretativas para a aplicación do Regulamento (CE) nº 1107/2006... *Op. cit.*

⁶² MÁRQUEZ LOBILLO, Patricia. *Op. cit.*

V. Conclusións

Frecuentemente a denegación de embarque é asociada en exclusividade á reserva excesiva de billetes cando realmente esta figura é moito máis ampla e complexa do que se adoita pensar, podendo ter a súa orixe noutros motivos diferentes ao arriba indicado e aparellando distintas consecuencias en función da xustificación ou non xustificación dos mesmos.

Podemos definir a denegación de embarque en sentido amplo como a negativa a transportar pasaxeiros nun voo. En función das causas ou motivos que dan lugar á mesma, a denegación poderase considerar como xustificada ou como non xustificada.

O anterior é común a tódolos supostos de feito regulados no Regulamento 261/2004 de 11 de febreiro (retraso xustificado/non xustificado, cancelación xustificada/non xustificada, denegación de embarque xustificada/non xustificada) sendo os casos de falta de xustificación os únicos que xeran un dereito de compensación. No caso do retraso e a cancelación a xustificación ven dada pola concorrencia de circunstancias extraordinarias (art. 5.3) e no caso da denegación de embarque pola concorrencia dalgún dos motivos que se analizaron ao longo do presente estudo. *Ergo*, non é a constatación dun retraso, unha cancelación dun voo ou unha denegación de embarque a que vai a determinar a existencia de responsabilidade por parte do transportista senón que esta dependerá da xustificación ou non xustificación dese feito.

Ata o momento non existe unha lista pechada de motivos que permitan xustificar unha denegación de embarque, se ben a xurisprudencia do TXUE ditaminou que estes teñen que limitarse en exclusiva a aqueles supostos que garden relación coa situación individual do pasaxeiro. En calquera caso, a falta da mesma atenta contra o principio de seguridade xurídica e o desexable é que a futura reforma do Regulamento 261/2004 se encargue de cubrir esta lagoa.

Dunha análise pormenorizada da normativa europea reguladora do transporte aéreo, a xurisprudencia, as recomendacións do sector dos transportistas aéreos e a doutrina podemos concluír que existen seis motivos principais que poden xustificar unha denegación de embarque por parte da compañía: i) non presentación ao embarque en tempo, ii) presentación ao embarque sen os documentos de viaxe adecuados, iii) non contratación do servizo de acompañamento para menores non acompañados cando así se determine, iv) motivos de seguridade operacional ou v) física e vi) motivos de saúde. Cando concorran un dos motivos sinalados, o transportista quedará eximido de toda responsabilidade, a excepción do reembolso do prezo do billete ou asistencia en casos puntuais.

Finalmente, é importante facer fincapé en que a liña divisoria entre a xustificación e a non xustificación encóntrase diluída en moitas ocasións, sobre todo naqueles supostos nos que a normativa apenas intervéñe e a discrecionalidade do persoal de terra e da tripulación da aeronave á hora de valorar os feitos maiores. Inevitadamente serán os tribunais de xustiza os que se encargarán de encher as lagoas legislativas caso por caso en tanto non exista unha regulación máis detallada.

VI. Bibliografía

AENA. *Menores que viajan solos*. Fonte: <http://www.aena.es/es/pasajeros/menores-viajan-solos.html>. Consultado o 01/11/2020

COMISIÓN EUROPEA. Documento de traballo dos Servizos da Comisión (SWD(2012) 171 final). Directrices Interpretativas para a aplicación do Regulamento (CE) nº 1107/2006 do Parlamento Europeo e do Consello, de 5 de xullo de 2006, sobre os dereitos das persoas con discapacidade ou mobilidade reducida no transporte aéreo.

- COMISIÓN EUROPEA. Comunicación da Comisión (2016/C 214/04) Directrices interpretativas do Regulamento (CE) nº 261/2004 do Parlamento Europeo e do Consello polo que se establecen normas comúns sobre compensación e asistencia aos pasaxeiros aéreos en caso de denegación de embarque e de cancelación ou gran retraso dos voos, e se derroga o Regulamento (CE) nº 2027/97 do Consello sobre a responsabilidade das compañías aéreas en caso de accidente, na súa versión modificada polo Regulamento (CE) nº 889/2002 do Parlamento Europeo e do Consello.
- GARCÍA FERREIRO, Anxo. "Los derechos de los pasajeros aéreos en la legislación israelí" en VV.AA. *Anuario Jurídico Secciones del ICAM*. Editorial Jurídica Sepín. Madrid 2019.
- GÓMEZ PINEDA, José Manuel. *Los derechos de los pasajeros y usuarios en los aeropuertos*. CEDAE. 17 de outubro de 2017. Fonte: <https://cedaeonline.com.ar/wp-content/uploads/2017/10/los-derechos-de-los-pasajeros-y-usuario-en-los-aeropuertos-razon-legal.pdf>. Consultado o 05/03/2021
- GUERRERO LEBRÓN, María Jesús. *La responsabilidad contractual del porteador aéreo en el transporte de pasajeros*. Ed. Tirant lo Blanch. Valencia. 2005
- HISPAVIACIÓN. *El futuro de la gestión de identidades en aeropuertos: seguro, confidencial y fácil*. Fonte: <http://www.hispaviacion.es/futuro-la-gestion-identidades-aeropuertos-seguro-confidencial-facil/> Consultado o 05/03/2021.
- MÁRQUEZ LOBILLO, Patricia. *Denegación de embarque en el transporte aéreo de pasajeros*. Marcial Pons. Madrid 2013
- MORILLAS JARILLO, María José; PETIT LAVALL, María Victoria e GUERRERO LEBRÓN, María Jesús. *Derecho aéreo y del espacio*. Ed. Marcial Pons. Madrid, 2014
- OACI. *Informe de seguridad operacional*. Edición 2015.
- OACI. *Manual de gestión de la seguridad operacional*. Primeira edición. 2006
- OMS. *International travel and health*. Fonte: <https://www.who.int/ith/mode-of-travel/travellers/en/>. Consultado o 05/03/2020
- PETIT LAVALL, María Victoria. "El overbooking o sobreventa en el transporte aéreo de pasajeros" en *Derecho de los Negocios*. Nº130-131. Julio-Agosto 2001. pp. 1-16.
- TULLIO, Leopoldo. "Overbooking, cancellazione e ritardi" en FOLCHI, Mario. O. (dir), *ALADA en Roma. XXVIII Jornadas Latino Americanas de Derecho Aeronáutico y Espacial*, ALADA, Buenos Aires, 2004

Normas citadas:

Estatais:

- Aviation Services Law. 5772-2012. Versión oficial en lingua inglesa* (Israel).
- Instrución 10/2019, de 9 xullo, da Secretaría de Estado de Seguridade, pola que se regula o procedemento para outorgar o permiso de viaxe fora do territorio nacional para menores (España).
- Lei 209/194 penal e procesual en materia de navegación aérea (España).
- LO 4/2000 de 11 de xaneiro sobre dereitos e liberdades dos estranxeiros en España e a súa integración social. (España).
- Proclamation on Suspension of Entry as Immigrants and Nonimmigrants of Persons who Pose a Risk of Transmitting 2019 Novel Coronavirus. January 31, 2020.* (EUA).
- Resolución de 16 de xullo de 2012, da Secretaría Xeral de Transportes, pola que se publica o Acordo do Consello de Ministros de 6 de xullo de 2012 polo que se modifica o Acordo do Consello de Ministros de 5 de maio de 2006, polo que se aproba o Programa Nacional de Seguridade para a Aviación Civil (España).

Resolución de 11 de novembro de 2020, da Dirección Xeral de Saúde Pública, relativa aos controis sanitarios a realizar nos puntos de entrada de España (España).

Real Decreto de 24 de xullo de 1889 polo que se publica o Código Civil (España).

Sección 1187 do Título 8 do Código Federal dos EUA (*Title 8 - Aliens and nationality. Chapter 12 - Immigration and nationality. Subchapter II - Immigration. Part II - Admission Qualifications for Aliens; Travel Control of Citizens and Aliens. § 1187*) (EUA)

Europeas:

Proposta de Regulamento do Parlamento Europeo e do Consello que modifica o Regulamento (CE) nº 261/2004 polo que se establecen normas comúns sobre compensación e asistencia aos pasaxeiros aéreos en caso de denegación de embarque e de cancelación ou gran retraso dos voos, e o Regulamento (CE) nº 2027/97 relativo á responsabilidade das compañías aéreas respecto ao transporte aéreo dos pasaxeiros e a súa equipaxe (COM/2013/0130 final - 2013/0072 (COD)).

Regulamento (CE) nº 261/2004 do Parlamento Europeo e do Consello, de 11 de febreiro de 2004, polo que se establecen normas comúns sobre compensación e asistencia aos pasaxeiros aéreos en caso de denegación de embarque e de cancelación ou gran retraso dos voos, e se derroga o Regulamento (CEE) nº 295/91.

Regulamento (CE) nº 1107/2006 do Parlamento Europeo e do Consello de 5 de xullo de 2006, sobre os dereitos das persoas con discapacidade ou mobilidade reducida no transporte aéreo.

Regulamento (CE) nº 300/2008 do Parlamento Europeo e do Consello de 11 de marzo de 2008 sobre normas comúns para a seguridade da aviación civil e polo que se derroga o Regulamento (CE) nº 2320/2002.

Internacionais:

Circular nº288 da OACI de 2002 relativa a Aspectos Xurídicos sobre a Problemática dos Pasaxeiros Insubordinados ou Perturbadores

Convenio sobre infraccións e certos outros actos cometidos a bordo de aeronaves, concluído en Tokio o 14 de setembro de 1963.

Prácticas Recomendadas nº1724 da IATA.

Xurisprudencia:

Estatal:

SAP de Sevilla (Sección 5) 206/2008 de 28 de abril de 2008

SAP de Valencia (sección 7ª) de 17 de maio de 2006

Sentencia do Tribunal Rexional de Frankfurt am Main de 27 de xaneiro de 2011 (*Urteil des Landgerichts Frankfurt am Main vom 27.01.2011, Az. 2-24 O 142/10*)

Europea:

STXUE de 10 de xullo de 2008 no asunto C-173/07 (Emirates Airlines)

STXUE de 4 de outubro de 2012 no asunto C-22/11 (Caso Finnair)

STXUE de 4 de outubro de 2012 no asunto C-321/11 (Rodríguez Cachafeiro e Martínez-Reboredo Varela-Villamor).

STXUE de 30 de abril de 2020 no asunto C-584/18 (D. Z. vs Blue Air - Airline Management Solutions SR)