

Cristina Vives Pellisé

**LA DENEGACIÓN DE EMBARQUE DE
PASAJEROS EN EL REGLAMENTO (CE) N.º
261/2004: CONCEPTO Y ANÁLISIS
JURISPRUDENCIAL**

TRABAJO DE FIN DE MÁSTER

Director: Dr. Albert Gómez Jordán

**Tarragona
2023**

Este TFM se ha realizado en la modalidad:

Artículo científico

La investigación se presenta siguiendo las normas para autores previstas en la GLOSSAE. *European Journal of Legal History*.

<https://glossae.eu/glossaeojs/about/submissions>

Trabajo de investigación

Resumen: La denegación de embarque de pasajeros es una cuestión que ha ido aumentando exponencialmente en estos últimos años debido a que, en el mundo globalizado en el que vivimos, cada vez son más numerosos y habituales los viajes por su asequibilidad para la mayoría de la sociedad. Ello ha hecho que el aumento de los pasajeros (excepto en la época de la Covid-19) haya dado lugar a un incremento de personas que sufren este tipo de incidentes en sus viajes aéreos. El objetivo de este trabajo es llevar a cabo un estudio de la jurisprudencia tanto nacional como de la Unión Europea en este ámbito, a los efectos de aportar una definición sobre el concepto de denegación de embarque, identificar los principales elementos que lo constituyen y analizar cuándo los pronunciamientos judiciales consideran que una denegación de embarque se encuentra o no justificada.

Palabras clave: Denegación de embarque – justificada/injustificada – Reglamento (CE) 261/2004 – compensación – casuística jurisprudencial

Resum: La denegació d'embarcament de passatgers és una qüestió que ha anat augmentant exponencialment en aquests últims anys pel fet que, en el món globalitzat en el qual vivim, cada vegada són més nombrosos i habituals els viatges per la seva assequibilitat per a la majoria de la societat. Això ha fet que l'augment dels passatgers (excepte en l'època de la Covid-19) hagi donat lloc a un increment de persones que sofreixen aquest tipus d'incidentes en els seus viatges aeris. L'objectiu d'aquest treball és dur a terme un estudi de la jurisprudència tant nacional com de la Unió Europea en aquest àmbit, als efectes d'aportar una definició sobre el concepte de denegació d'embarcament, identificar els principals elements que el constitueixen i analitzar quan els pronunciaments judicials consideren que una denegació d'embarcament es troba o no justificada.

Paraules clau: Denegació d'embarcament – justificada/injustificada – Reglament (CE) 261/2004 – compensació – casuística jurisprudencial

Abstract: Denied boarding of passengers is an issue that has been increasing exponentially in recent years due to the fact that, in the globalised world in which we live, travel is becoming more numerous and commonplace due to its affordability for the majority of society. This has meant that the increase in passengers (except in the Covid-19 era) has led to an increase in the number of people who suffer this type of incident during air travel. The aim of this paper is to carry out a study of both national and European Union case law in this field, in order to provide a definition of the concept of denied boarding, to identify the main elements that constitute it and to analyse when judicial pronouncements consider that a denied boarding is or is not justified.

Key words: Boarding denial – justified/unjustified – Regulation (EC) 261/2004 – compensation – case law

ÍNDICE

Abreviaturas.....	7
1. Introducción.....	9
2. Concepto de denegación de embarque.....	11
3. Causas de denegación de embarque: jurisprudencia reciente.....	14
3.1 Denegaciones de embarque justificadas.....	
3.1.1 Concepto.....	14
3.1.2 Causas	
A. Incumplimiento por parte del pasajero de sus obligaciones contractuales. Falta de documentación.....	15
B. Problemas de seguridad en el pasaje y la aeronave: Problemas de salud física o mental del pasajero. Pasajeros insubordinados y rebeldes.....	21
C. ¿Se considera denegación de embarque la modificación de la reserva sin consentimiento del pasajero?.....	24
3.1.3 Deberes del transportista.....	26
3.2 Denegaciones de embarque injustificadas	
3.2.1 Concepto.....	27
3.2.2 Causas	
A. Overbooking. Concepto de overbooking.....	28
B. Juicio erróneo por parte de la aerolínea sobre los requisitos relativos a los documentos de viaje.....	31
C. Expedición por parte del transportista de un billete distinto del reservado por el pasajero.....	36
D. Avión distinto al inicialmente previsto con menor capacidad de plazas disponibles.....	37
E. Retraso en el primer vuelo de la reserva.....	40
F. Reorganización de los vuelos por concurrencia de “circunstancias extraordinarias” en el vuelo anterior.....	41
3.2.3 Derechos de los pasajeros ante la denegación de embarque contra su voluntad.....	45
4. Conclusiones.....	48
5. Bibliografía.....	50
6. Legislación consultada.....	51
7. Jurisprudencia consultada.....	53

Abreviaturas

AP	Audiencia Provincial
Art.	artículo
CC	Código Civil
CEE	Comunidad Económica Europea
CE	Constitución Española
(CE)	Comunidad Europea
Cendoj	Centro de Documentación judicial del Consejo General del Poder Judicial
DNI	Documento Nacional de Identidad
DOUE	Diario Oficial de la Unión Europea
etc.	Etcétera
ICAO	Organización de Navegación Civil Internacional
LNA	Ley de Navegación Aérea
Nº	Número
P./pp.	Página/páginas
PNS	Plan Nacional de Seguridad
SA	Sociedad Anónima
SBY	<i>stand by</i>
TJUE	Tribunal de Justicia de la Unión Europea
Vid.	véase

1. Introducción.

El objetivo principal de este trabajo es realizar un análisis exhaustivo de la casuística jurisprudencial, tanto de ámbito nacional como de la Unión Europea, respecto a la denegación de embarque contenida en el Reglamento (CE) n.º 261/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 11 de febrero de 2004, por el que se establecen normas comunes sobre compensación y asistencia a los pasajeros aéreos en caso de denegación de embarque y de cancelación o gran retraso de los vuelos, y se deroga el Reglamento (CEE) n.º 295/91 (en adelante, Reglamento n.º 261/2004).

A partir de dicho análisis, se pretende dilucidar el concepto y las características principales de la denegación de embarque y examinar en qué casos la compañía es responsable de abonar una compensación al pasajero en el supuesto en que el personal de la compañía aérea le deniegue el embarque y, en consecuencia, le impida acceder físicamente al avión. Por ello, el presente estudio se centra esencialmente en determinar qué supuestos de denegación son justificados (y no dan lugar a compensación del Reglamento n.º 261/2004) y cuáles son injustificados (que sí dan lugar a la compensación prevista en el Reglamento n.º 261/2004).

La metodología utilizada en el presente trabajo ha sido esencialmente el análisis de la jurisprudencia más reciente en relación con el objeto de estudio -la denegación de embarque- a los efectos de clasificar las distintas casuísticas judiciales sobre denegaciones justificadas e injustificadas más recientes sobre la materia. Cabe señalar que, puesto que estamos ante una materia derivada de la aplicación de un Reglamento europeo, hemos recurrido necesariamente a las sentencias más relevantes sobre la cuestión dictadas por el TJUE. Asimismo, por lo que se refiere al ámbito nacional, teniendo en cuenta que se trata de casos que normalmente son enjuiciados en el ámbito del juicio verbal, se ha analizado esencialmente jurisprudencia menor; en concreto, sentencias de los Juzgados Mercantiles (que eran los competentes para conocer de esta materia antes de la reforma competencial del pasado año 2022¹) y por las Audiencias Provinciales, siendo poco frecuentes los asuntos que llegan a enjuiciarse en el Tribunal Supremo en relación con esta concreta materia. Igualmente, también se ha recurrido al estudio de la doctrina y de la normativa relacionada con el ámbito del trabajo.

El trabajo se divide en dos partes. Una primera parte, en la que se define la denegación de embarque contenida en el Reglamento n.º 261/2004, así como las variaciones que la misma ha sufrido hasta llegar al concepto que encontramos en la normativa actual. En este apartado también se hace referencia a las principales características del Reglamento n.º 261/2004; esto es, su ámbito de aplicación y la finalidad para la que fue creado.

La segunda parte del trabajo, que se configura como la central y más extensa, analiza la jurisprudencia más reciente sobre las denegaciones de embarque, dividiéndose a su vez entre aquellos supuestos que la jurisprudencia considera justificados y los que entiende que son injustificados. Ambos apartados se inician con la delimitación del

¹ La competencia de la materia relativa al transporte aéreo de pasajeros pasó de los Juzgados Mercantiles a los Juzgados de Primera Instancia a través de la Ley Orgánica 7/2022, de 27 de julio, de modificación de la Ley Orgánica 6/1985, de 1 de julio, del Poder Judicial, en materia de Juzgados de lo Mercantil, que modificó el art. 86 bis en lo relativo a las reclamaciones derivadas del Reglamento n.º 261/2004 y el Convenio de Montreal.

concepto de denegación de embarque justificada o injustificada, respectivamente, y posteriormente se procede a examinar los diferentes supuestos encuadrables en cada uno de dichos términos.

Finalmente, el trabajo desemboca en unas conclusiones ilustrativas del contenido y análisis llevado a cabo en el trabajo, en el que se da cuenta de qué supuestos deben ser considerados denegaciones de embarque justificadas y cuáles injustificadas para la jurisprudencia más reciente en esta materia.

2. Concepto de denegación de embarque.

En el ámbito del transporte aéreo de pasajeros en Europa cabe reseñar el Reglamento n.º 261/2004, aplicable a los pasajeros que partan de un aeropuerto situado en territorio de un Estado miembro sujeto a las disposiciones del Tratado², y a los que partan de un aeropuerto situado en un tercer país con destino a otro situado en el territorio de uno de estos Estados miembros, cuando el transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo sea comunitario³.

El Reglamento al que estamos haciendo referencia fue creado por la Unión Europea (en su denominación antigua, Comunidad Europea) con el objetivo de garantizar un alto nivel de protección a los pasajeros aéreos, teniendo en cuenta que las denegaciones de embarque, las cancelaciones y los grandes retrasos pueden ocasionar grandes trastornos y molestias a los mismos. En este sentido, las Directrices interpretativas del citado Reglamento, contenidas en la Comunicación de la Comisión Europea que se publicó en el DOUE el día 15 de junio de 2016, establecen en su apartado 2.2.4 que “El Reglamento protege a los pasajeros en caso de denegación de embarque, cancelación, retraso y cambio de clase” y, además, destacan en su apartado 3.1.2 que “la denegación de embarque contra la voluntad del pasajero dará derecho a una «compensación» con arreglo a la definición del artículo 7 del Reglamento, en forma de un derecho a elegir entre el reembolso, un transporte alternativo, o una nueva reserva para una fecha posterior de conformidad con lo dispuesto en el artículo 8, y derecho a «atención» con arreglo al artículo 9.”

Cabe destacar que el derogado Reglamento (CEE) n.º 295/91 del Consejo, de 4 de febrero de 1991, por el que se establecen normas comunes relativas a un sistema de compensación por denegación de embarque en el transporte aéreo regular (Reglamento n.º 295/91, en adelante), ya proporcionaba una protección básica, pero a consecuencia del alto número de pasajeros a los que se deniega el embarque contra su voluntad, así como la gran cantidad de afectados por cancelaciones sin aviso previo o por largos retrasos, determinó que el régimen de protección básica del Reglamento 295/91 fuese insuficiente.

Así las cosas, mediante el Reglamento n.º 261/2004 se pretendió reforzar las normas mínimas de protección de los pasajeros, con la finalidad de garantizar sus derechos ante los perjuicios provocados por los transportistas aéreos. Ahora bien, es importante aclarar que, según señala el artículo 3.3 de esta norma, el Reglamento no se aplicará a los pasajeros que viajen gratuitamente o con un billete de precio reducido que no esté directa o indirectamente a disposición del público.

A diferencia de otros tipos de incumplimiento por parte del transportista, en el Reglamento n.º 261/2004 podemos encontrar la definición de denegación de embarque, más concretamente en el artículo 2, letra j), en el que se establece que consistirá en la negativa de transportar pasajeros en un vuelo, pese a haberse presentado al embarque cumpliendo con las condiciones que determina el apartado segundo del artículo 3 del

² El Reglamento se aplica también en Islandia y Noruega de conformidad con el Acuerdo sobre el Espacio Económico Europeo, y en Suiza de conformidad con el Acuerdo entre la Comunidad Europea y la Confederación de Suiza sobre el transporte aéreo.

³ En este segundo caso, será de aplicación el Reglamento a menos que los pasajeros disfruten de beneficios o compensación y de asistencia en ese tercer país, como es el caso de la *Norma para la Amortización de los Derechos y Obligaciones de los Usuarios, Transportistas y Operadores de los Servicios de Transporte Aéreo en la Comunidad Andina (Decisión 619)* formada por Bolivia, Colombia, Ecuador y Perú.

mismo texto legal⁴, salvo que haya motivos razonables para denegar su embarque. Es decir, a diferencia de la cancelación y del gran retraso de un vuelo, se trata de una medida individual adoptada por el transportista aéreo de manera arbitraria, involucrando solo a algunos de los pasajeros con reserva regular en el vuelo afectado⁵.

Desde la publicación del Reglamento n.º 261/2004, ha existido controversia sobre qué supuestos se encuentran incluidos en el concepto de denegación de embarque, teniendo en cuenta que en la normativa anterior (más concretamente en el Reglamento n.º 295/91), se hablaba del caso concreto de la denegación como consecuencia de un exceso de reservas motivado por circunstancias económicas. Así las cosas, con el Reglamento n.º 261/2004 se pretendió reducir el número de pasajeros a los que se deniega el embarque contra su voluntad eliminando las referencias a todas las premisas concretas en el que un transportista puede denegar el transporte a un pasajero, extendiendo dicha definición más allá de un solo supuesto⁶. En efecto, según el legislador de la Unión, la práctica de la denegación de embarque tiene dos causas:

1. El transporte en un vuelo posterior de pasajeros que no han podido coger el vuelo para el que tenían reserva, debido a problemas operativos, tales como la llegada tardía, la anulación de los vuelos de conexión o la sustitución de una aeronave averiada por otra de menos dimensiones, dando lugar a una demanda inesperada de plazas.
2. La práctica de algunos pasajeros de no comparecer para coger el vuelo, que da lugar a la práctica del exceso de reserva⁷.

Así, el Reglamento n.º 261/2004 no relaciona la denegación de embarque solamente con los supuestos de sobreventa de billetes, permitiendo a los pasajeros a los que no se les permite embarcar al avión a consecuencia de una situación que no les es imputable, la posibilidad de invocar el artículo 4, el cual remite a las disposiciones relativas a los derechos de compensación, reembolso, transporte alternativo y atención previstos en los artículos 7 al 9 del mismo Reglamento⁸.

Por tanto, la denegación de embarque implicará derecho a compensación cuando un transportista aéreo decida privar el embarque a sus pasajeros, siempre que no existan

⁴ Art. 3.2 del Reglamento n.º 261/2004: “El apartado 1 se aplicará a condición de que los pasajeros: a) dispongan de una reserva confirmada en el vuelo de que se trate y, excepto en el caso de la cancelación mencionado en el artículo 5, se presenten a facturación: — en las condiciones requeridas y a la hora indicada previamente y por escrito (inclusive por medios electrónicos) por el transportista aéreo, el operador turístico o un agente de viajes autorizado, o bien, de no indicarse hora alguna, — con una antelación mínima de cuarenta y cinco minutos respecto de la hora de salida anunciada, o b) hayan sido transbordados por un transportista aéreo u operador turístico del vuelo para el que disponían de una reserva a otro vuelo, independientemente de los motivos que haya dado lugar al transbordo”.

⁵ Sentencia del Juzgado de lo Mercantil n.º 10 de Barcelona 646/2022, de 18 de octubre de 2022 (Id. Cendoj: 08019470102022100755).

⁶ En este sentido se pronuncia Serrano Barrientos, A., *Reclamaciones de Consumidores en Materia de Transporte Aéreo*, Barcelona, 2018 pp. 8-26: “Debe tenerse presente que el concepto de denegación de embarque se extiende a todos los supuestos en los que un transportista aéreo niega a un pasajero el acceso a la aeronave, y no sólo cuando esa negativa se debe a overbooking o sobreventa de billetes”.

⁷ Conclusiones del Abogado General Sr. Yves Bot, de 19 de abril de 2012, asunto C-22/11 (ECLI:EU:C:2012:223).

⁸ Así lo establece la Sentencia del TJUE, de 4 de octubre de 2012, asunto C-22/11, caso Finnair Oyj y Timy Lassooy (ECLI:EU:C:2012:604).

razones justificadas⁹. En este sentido, en el ámbito del contrato de transporte aéreo de pasajeros, el pasajero es toda persona que sea transportada en una aeronave por razón de la tenencia de un billete de pasaje¹⁰.

Ciertamente, el legislador de la Unión no establece lista cerrada de causas (*numerus clausus*) sobre los motivos razonables que pueden llevar a denegar el embarque, pero tampoco cabe aceptar que un transportista aéreo pueda ampliar significativamente este tipo de casos, ya que ello acarrearía como consecuencia necesaria privar por completo de protección a ese pasajero, en contra del objetivo del Reglamento n.º 261/2004, que pretende garantizar un elevado nivel de protección de los pasajeros mediante una interpretación amplia de los derechos que se les reconocen¹¹.

Como se ha señalado con anterioridad, la denegación de embarque venir originada por diferentes circunstancias, imprevisibles o buscadas por el transportista (como sucede en los casos de sobreventa), derivadas de particularidades propias de la navegación aérea, o ligadas estrictamente con la situación individual del pasajero.

Cabe destacar que puede existir denegación de embarque con el consentimiento del afectado o en contra de su voluntad, ya que de conformidad con el artículo 4 del Reglamento n.º 261/2004, cuando el transportista aéreo prevea que tendrá que denegar el embarque en un vuelo, primeramente, deberá pedir que se presenten voluntarios que renuncien a sus reservas a cambio de ciertos beneficios. Solo en el caso de que este número de voluntarios no sea suficiente, el transportista podrá denegar el embarque a pasajeros contra su voluntad, debiendo compensarles inmediatamente con arreglo al artículo 7 del mismo texto legal, y prestarles asistencia.

En definitiva, el hecho de denegar el embarque sin justificación alguna a un pasajero que cumple con todos los requisitos de tiempo y forma para embarcar ocasiona una serie de dificultades y molestias que generan derecho a compensación, dado que, de no ser así, el transportista aéreo tendría plena libertad para realizar este tipo de prácticas quedando impune y los pasajeros totalmente desprotegidos.

⁹ En este sentido, aunque no exista una lista cerrada de causas por las cuales se puede denegar el embarque, tal y como se verá más adelante, la normativa prevé esta posibilidad cuando concurren ciertos motivos justificados. Así, en el art. 96 de la Ley 48/1960, de 21 de julio, sobre Navegación Aérea (LNA, en adelante), se establece que: “*El transportista queda facultado para excluir del transporte a los pasajeros que por causas de enfermedad u otras circunstancias determinadas en los Reglamentos puedan constituir un peligro o perturbación para el buen régimen de la aeronave*”.

¹⁰ Sierra Noguero, E, *Tomo XXXIII. Esquemas de Derecho de los Contratos Mercantiles*, Valencia, 2020, pp. 401-415.

¹¹ Así lo determina la Sentencia del TJUE, de 4 de octubre de 2012, asunto C-321/11, caso Germán Rodríguez Cachafeiro, María de los Reyes Martínez-Reboredo Varela-Villamor e Iberia, Líneas Aéreas de España, S.A (ECLI:EU:C:2012:609).

3. Causas de denegación de embarque: jurisprudencia reciente.

3.1. Denegaciones de embarque justificadas.

3.1.1. Concepto.

Primeramente, es importante aclarar los rasgos propios del tipo de contrato ante el que nos encontramos -el contrato de transporte de pasajeros-, siendo estos la mercantilidad, pues se presta en un régimen de profesionalidad empresarial; la integridad regulativa, por cuanto se unifican normas de derecho público y privado; y la internacionalidad, puesto que por la propia naturaleza del transporte, suele referirse a transporte transfronterizo, de ahí que se precisen normas internacionales para regular los problemas que pueden llegar a surgir en su interpretación y aplicación ¹².

Así, como se ha adelantado en el punto anterior, aunque el contrato de transporte de pasajeros obligue al transportista a trasladar de un lugar a otro a personas a cambio de un precio, en un horario concreto, y asumiendo la obligación de asistirlos y velar por su integridad personal, en algunos casos este compromiso no se cumple. Debemos puntualizar que nos encontramos ante un contrato de obra, tratándose de una obligación de resultado y no solamente de medios, por lo que el pasajero ha de llegar a su destino sin sufrir perjuicio alguno¹³.

Una vez formalizado el contrato de transporte, disponiendo el pasajero de una reserva confirmada en el vuelo de que se trate, y exhibida la tarjeta de embarque correspondiente, este tendrá derecho a ser conducido hasta su destino en las condiciones acordadas. Si el transportista no cumple con esta obligación, por no dejar embarcar al pasajero a la aeronave, podemos estar ante un incumplimiento que deriva en responsabilidad, siéndole inherentes al pasajero los derechos de compensación, de reembolso y de transporte alternativo.

Conviene señalar que no siempre es así, ya que existen causas que pueden justificar estas situaciones de denegación, que habitualmente son situaciones imprevisibles que conllevan a la denegación del acceso al avión sin depender éstas del comportamiento del transportista. Es decir, estamos hablando de casos excepcionales ajenos al contrato de transporte y que no dependen de la voluntad del transportista, tal como veremos más adelante.

De este modo, el legislador europeo prevé motivos por los que la denegación de embarque puede estar justificada, estableciendo en el artículo 2.j) del Reglamento n.º 261/2004 que se entenderá como denegación de embarque a la negativa de transportar a pasajeros en un vuelo, “*salvo que haya motivos razonables para denegar su embarque, tales como razones de salud o de seguridad o la presentación de documentos de viaje inadecuados*”. Así las cosas, el TJUE no admite que cualquier hecho o acontecimiento pueda ser considerado como una causa justificada de denegación susceptible de librar al

¹² Véase la Sentencia del Juzgado de lo Mercantil 10 de Barcelona n.º 698/2022, de 24 de octubre de 2022 (Id Cendoj: 08019470102022100647).

¹³ Véase <https://elderecho.com/la-proteccion-del-consumidor-en-el-contrato-de-transporte-aereo>

transportista de compensar al pasajero afectado, no siendo dichos motivos una lista exhaustiva libre de ser ampliada libremente por el transportista¹⁴.

La fundamentación de la denegación de embarque justificada se basa en circunstancias de carácter subjetivo vinculadas a acontecimientos relacionados con la situación individual del pasajero, es decir, una medida adoptada por la aerolínea perderá su carácter arbitrario a consecuencia de un incumplimiento de un pasajero o por actitudes de este que comprometan la seguridad del vuelo o de los demás pasajeros, bien por la presentación de documentos de identidad que no sean válidos, por encontrarse en estado de embriaguez, por mostrar comportamiento violento, o por sus condiciones personales de salud, entre otras. Este hecho va ligado a que nos encontramos ante un contrato de transporte en el que existe un acuerdo de voluntades entre el transportista y el pasajero, comprometiéndose el transportista a realizar un desplazamiento sin variaciones en el horario programado ni prejuicios. En este sentido, embarcar a un pasajero que pueda comprometer dicho resultado justifica la decisión de impedir su acceso a la aeronave. Por ello, en estos casos, el artículo 4 del Reglamento no será de aplicación porque la decisión de no embarcar al pasajero es imputable a este, por lo que no tendrá derecho a compensación ni asistencia.

Cabe destacar que no existe pronunciamiento legislativo expreso en el que se establezcan de forma concreta un listado de las causas que pueden justificar una denegación de embarque, por lo que nos basaremos en lo que establece la jurisprudencia actual al respecto de cada una de las causas más relevantes.

3.1.2. Causas.

A. Incumplimiento por parte del pasajero de sus obligaciones contractuales. Falta de documentación.

En las condiciones generales del contrato de transporte aéreo de pasajeros y equipaje de la mayoría de las compañías de transporte aéreo, podemos identificar que éstas se reservan el derecho a denegar el transporte a un pasajero que posea un billete en una serie de supuestos. A modo de ejemplo, tal como encontramos en las condiciones de transporte de Vueling Airlines, se pueden reservar el derecho por motivos de seguridad, para cumplir con las leyes o normas aplicables en un país determinado, por razón de conducta, estado, edad o condición mental o física del pasajero, entre otras¹⁵.

Como se ha adelantado, el transportista se compromete a trasladar al pasajero en las condiciones pactadas, pero éste también tiene la obligación de cumplir con las estipulaciones del contrato de transporte aéreo, por lo que deberá pagar el precio del viaje, presentarse en tiempo y forma en el embarque, etc¹⁶.

¹⁴ Tal como encontramos en la Sentencia del TJUE, de 4 de octubre de 2012, mencionada *at supra*.

¹⁵ Véase el punto número 11 de las condiciones de transporte de Vueling Airlines <https://www.vueling.com/es/atencion-al-cliente/condiciones-de-transporte>

¹⁶ En este sentido lo establece el art. 41 de la Ley 21/2003, de 7 de julio, de Seguridad Aérea: “Los pasajeros y cualesquiera otras personas físicas y jurídicas usuarias de servicios aeronáuticos están sujetos a las obligaciones siguientes: 1.ª Cumplir las normas, reglas, medidas y condiciones de seguridad en vigor tanto a bordo de las aeronaves como en los aeropuertos, aeródromos y demás instalaciones aeroportuarias. 2.ª Atender las órdenes, instrucciones y directrices de las autoridades aeroportuarias y del

En cuanto a la primera de las obligaciones a las que se ha hecho referencia, al ser el contrato de transporte aéreo un contrato oneroso, el pasajero tiene la obligación de pagar un determinado precio en el momento de contratar el transporte. Este hecho, según Ferrer Tapia, B., sitúa al pasajero en una posición aún más débil que la de otros consumidores o usuarios¹⁷.

Así las cosas, la falta de pago del precio de los billetes podría suponer una denegación de embarque, teniendo en cuenta que nos encontraríamos ante un incumplimiento por parte del pasajero de su obligación de satisfacer el precio del transporte.

A este respecto, encontramos la Sentencia de la AP de Madrid n.º 147/2011, de 29 de abril de 2011¹⁸, en la que no se discute la denegación de embarque de unos pasajeros por falta de pago del precio de los billetes, ya que el día anterior de la fecha del vuelo la agencia de viajes canceló la reserva que los mismos habían realizado con otra agencia que pertenecía a la misma red (la cual intervenía como agente emisor), por no haber ésta procedido al pago de los mismos.

En esta misma resolución, se discute si realmente existe denegación de embarque, al no ser el motivo de la denegación la cancelación del vuelo. El juzgador entiende que sí que se produjo una denegación de embarque, considerando que los pasajeros disponían de un documento acreditativo de una reserva aceptada y se presentaron en el aeropuerto a la hora indicada.

De esta manera, la decisión de la compañía aérea de denegar el embarque se considera justificada, puesto que al haber sido cancelados los billetes por parte de la agencia, al transportista no le constaba que los pasajeros hubieran cumplido la obligación de pagar el precio del pasaje. Por tanto, siendo la agencia de viajes la que canceló indebidamente la reserva, se la considerará como transportista y estará obligada a indemnizar a los pasajeros, pero al no ser el transportista material o efectivo, no se le podrá aplicar la compensación prevista en el Reglamento n.º 261/2004.

Como es lógico, y así se establece en el artículo 3.2 a) del Reglamento n.º 261/2004, para que el mismo pueda ser aplicable a un pasajero, éste deberá cumplir la condición de disponer de una reserva confirmada en el vuelo de que se trate, debiendo presentarse a facturación a la hora indicada previamente y por escrito por parte del transportista aéreo, el operador turístico o un agente de viajes autorizado, o en defecto de lo anterior, con una antelación mínima de cuarenta y cinco minutos respecto de la hora de salida anunciada.

En tal sentido, encontramos la Sentencia de la AP de Las Palmas de Gran Canaria n.º 327/2011, de 13 de octubre de 2011¹⁹, en la que se desestima el recurso presentado por los pasajeros después de que el tribunal de instancia desestimara íntegramente la demanda presentada por éstos, al tener acreditado que no cumplieron con el contrato al

personal aeronáutico dirigidas a preservar el orden y la seguridad de las actividades u operaciones aeronáuticas”.

¹⁷ Ferrer Tapia, B, *El contrato de transporte aéreo de pasajeros: sujetos, estatuto y responsabilidad*, Madrid, 2013, p.82-83.

¹⁸ Id. Cendoj: 28079370282011100136.

¹⁹ Id. Cendoj: 35016370042011100304.

no llegar a tiempo a la puerta de embarque, encontrándose en ese momento cerrada la facturación de pasajeros y el acceso al avión.

Por tanto, aunque los pasajeros disponían de tarjeta de embarque, no cumplieron con la obligación establecida en el contrato de transporte, pues no se personaron en la puerta de embarque a la hora prevista. En consecuencia, aunque no se pueda considerar que se les denegara el embarque porque fueron los pasajeros los que llegaron tarde a la puerta, podemos concluir que en estos casos la actuación del transportista aéreo está justificada.

Debemos resaltar también que, como ya se ha dicho, para que se dé una situación de denegación de embarque, es imprescindible que el pasajero disponga de una tarjeta de embarque. Antes de disponer de las nuevas tecnologías, era imprescindible que para obtenerla se personara en facturación en la oficina de la compañía aérea de la que se tratase con la antelación debida, ya que solamente así se expedía la tarjeta que permitía el acceso a la puerta de embarque. Hoy en día, de conformidad con lo establecido en el artículo 2 f) del Reglamento n.º 261/2004, se entenderá por billete “*todo documento válido que dé derecho al transporte, o su equivalente en forma no impresa, incluida la electrónica, expedido o autorizado por el transportista aéreo o por su agente autorizado*”, por lo que los billetes electrónicos son también considerados válidos²⁰.

A tal efecto encontramos la Sentencia de la AP de Murcia n.º 174/2012, de 15 de marzo de 2012²¹, en la que el pasajero alegaba que se le había denegado indebidamente el embarque a causa de una situación de *overbooking*²² -concepto que se desarrollará más adelante y que básicamente consiste en que la compañía vende más billetes que asientos-, y que por ello no poseía el billete correspondiente. Este hecho es negado por parte de la compañía aérea, estableciendo que dicha situación no impide la emisión de la tarjeta de embarque, por cuanto el sistema de facturación de las compañías es automático, y en los casos en los que se han reservado más plazas de las que realmente hay disponibles, se emiten igualmente dichas tarjetas con las siglas SBY²³. Por ello, el transportista aéreo denegó el acceso del pasajero al avión debido a que este no tenía la tarjeta consigo en el momento de presentarse al embarque.

Tampoco incurrirá en responsabilidad la aerolínea en los casos de pasajeros con vuelos de conexión cuando estos realicen las reservas, de tal manera que no les permita llegar al embarque del siguiente vuelo con la antelación requerida por el transportista y señalada por escrito en el billete, no cumpliendo así las condiciones establecidas en el Reglamento n.º 261/2004. En estos supuestos no se les deniega el embarque, sino que son los pasajeros los que acuden tarde a la puerta de embarque.

En tales circunstancias, son los pasajeros los que contratan el transporte electrónicamente, eligiendo ellos mismos los vuelos y los horarios, por lo que son

²⁰ En virtud del art. 93 LNA: “*El billete de pasaje es un documento nominativo e intransferible y únicamente podrá ser utilizado en el viaje para el que fue expedido y en el lugar del avión que, en su caso, determine*”. De igual modo, el art. 3.1 del Convenio de Montreal también determina que: “*En el transporte de pasajeros se expedirá un documento de transporte, individual o colectivo*”.

²¹ Id. Cendoj: 30030370042012100185.

²² Concepto que se desarrollará más adelante.

²³ Las siglas SBY (*stand-by*) aparecen en la tarjeta de embarque cuando un pasajero está sujeto a espacio y, por tanto, condicionado a la resolución de la lista de espera en el aeropuerto para confirmar su plaza.

concedores de su obligación de presentarse con la antelación suficiente. Por ello, la aerolínea no es responsable de la denegación, teniendo en cuenta que han sido los pasajeros mismos los que han elegido los vuelos sin prever su obligación de acudir al embarque con el tiempo necesario

Cuando concurren las circunstancias que se acaban de exponer, no cabe reclamar la responsabilidad por daños y perjuicios a la compañía aérea cuando son los demandantes quienes incumplen las obligaciones asumidas en el contrato de transporte, obligaciones que además están recogidas en la normativa legal aplicable al transporte aéreo de personas en el territorio de la Unión Europea²⁴.

Cabe destacar que las compañías han de tener un listado de los pasajeros que van a viajar haciendo uso de sus servicios, estableciéndose así un doble reconocimiento, uno mediante el billete que posee cada pasajero, y otro consistente en la relación de personas que conserva la aerolínea. Es decir, el pasajero deberá identificarse antes de subir a la aeronave, reconociéndolo la aerolínea dentro de la lista de pasajeros que posee en cada vuelo.

Por este motivo, es obligatorio que cada pasajero lleve su documentación oficial de identidad, que puede consistir en el Documento Nacional de Identidad (DNI, en adelante) cuando se trata de vuelos nacionales y comunitarios, o en el pasaporte cuando se trate de vuelos internacionales.

Al respecto, corresponde mencionar la Sentencia de la AP de Madrid n.º 629/2005, de 28 de noviembre de 2005, siendo el objeto de la misma una reclamación de un matrimonio contra un transportista aéreo, al considerar uno de los billetes inválido por haberse adquirido el mismo a nombre del pasajero, pero con el DNI de la esposa.

El Tribunal determina que la exigencia de identidad constituye un requisito esencial de la prestación del servicio, de modo que el mismo queda supeditado al cumplimiento de aquél; por ello el billete solo desplegará su eficacia si se cumplen todos los requisitos exigidos. En el caso enjuiciado, quedó acreditado que, a causa de su error, los pasajeros no cumplieron las condiciones de identificación, y en consecuencia el billete fue considerado inválido, por lo que no se podía exigir que se efectuara el transporte.

Es importante aclarar que el billete no puede ser modificado una vez emitido, por lo que no es sustituible una identidad por otra, siendo el pasajero conocedor de esta condición en todo momento. Así, al ser esta situación causa directa de un incumplimiento del pasajero, no hay daño reclamable.

En cuanto a la documentación obligatoria que debe tener el pasajero a la hora de efectuar su viaje, encontramos la Sentencia de la AP de Barcelona n.º 187/2012, de 9 de mayo de 2012²⁵, que tiene como objeto la denegación de embarque a un pasajero menor de edad que, junto con su madre, había adquirido billetes de ida y vuelta desde Barcelona a caracas, con escala en Roma. Pues, cuando se disponía a embarcar en el viaje de vuelta, se le denegó el embarque al menor por no cumplir los requisitos administrativos en el aeropuerto de tránsito.

²⁴ Así lo determina la Sentencia de la AP de Sevilla n.º 206/2008, de 28 de abril de 2008 (Id Cendoj: 41091370052008100159).

²⁵ Id. Cendoj: 08019370152012100185.

En el caso enjuiciado el pasajero no disponía del visado para al tránsito en el aeropuerto italiano, debido a una negligencia de la parte actora, toda vez que no consideró la necesidad de cumplir dicho requisito para volver de Caracas a Barcelona. De esta manera, quedó acreditado que el menor de nacionalidad peruana solamente disponía de una tarjeta de residencia caducada, por lo que la denegación de embarque en el aeropuerto de Caracas fue consecuencia de que la autorización de regreso a España no era suficiente para viajar en tránsito a Roma, sino que solo sería válida para realizar un vuelo directo a España.

Por tanto, en este caso la denegación de embarque estaría justificada al amparo de la normativa comunitaria que se encontraba en vigor en aquellas fechas; esto es, el *Reglamento (CE) 562/2006 del Parlamento Europeo y del Consejo de 15 de marzo de 2006, por el que se establecía el Código comunitario de normas para el cruce de personas por las fronteras*, en la que se requería a los nacionales de terceros países que pretendieran entrar al espacio Schengen, cumplir unas determinadas condiciones, siendo una de ellas tener a su disposición documentos de viaje válidos que permitieran el cruce de la frontera, o estar en posesión de un visado válido, siempre y cuando dichos países se encontrasen en la lista del también derogado *Reglamento (CE) n.º 539/2001 del Consejo, de 15 de marzo de 2001, por el que se establecen la lista de terceros países cuyos nacionales están sometidos a la obligación de visado para cruzar las fronteras exteriores y la lista de terceros países cuyos nacionales están exentos de esa obligación*, siendo Perú uno de los países que se incluyen en dicho listado²⁶.

A fin de cuentas, al no poseer el menor el visado de tránsito necesario para entrar en Italia, ni el permiso de residencia válido, de acuerdo con la normativa vigente en ese momento en Italia, se le denegó el embarque.

También cabe traer a colación la Sentencia de la AP de Barcelona n.º 352/2017, de 8 de septiembre de 2017²⁷, que resuelve un recurso de apelación formulado por una pasajera, a la que se le denegó el embarque por no aportar la documentación necesaria para viajar desde Cali a España, ya que no podía acreditar la fecha de salida de España mediante el pasaporte, ni mediante las comprobaciones realizadas por la compañía, y por consiguiente, no acreditó la vigencia de su tarjeta de residencia²⁸.

²⁶ El espacio Schengen fue creado en 1995 por el Acuerdo de Schengen en el que España se adhirió el 25 de junio de 1991 firmando su Convenio de Aplicación, y está formado por 27 países que abolieron los controles inmigratorios en sus fronteras comunes, actuando en términos de fronteras exteriores como un solo país. En este sentido cabe destacar que actualmente el Código de Fronteras Schengen que se encuentra en vigor es el *Reglamento (UE) 2016/399 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 9 de marzo de 2016, por el que se establece un Código de normas de la Unión para el cruce de personas por las fronteras*. En su art. 6 encontramos las condiciones de entrada para nacionales de terceros países, a los que se requiere por estancias inferiores de 90 días dentro de cualquier periodo de 180 días, estar en posesión de un documento de viaje válido que otorgue a su titular el derecho a cruzar la frontera, estar en posesión de un visado válido cuando así lo exija el Reglamento (CE) n.º 539/2001 del Consejo, entre otras.

²⁷ Id. Cendoj: 08019370152017100302.

²⁸ En cuanto a la Tarjeta de residencia permanente, encontramos el art. 11 del *Real Decreto 240/2007, de 16 de febrero*, en el que se establece lo siguiente: *1. Las autoridades competentes expedirán a los miembros de la familia con derecho de residencia permanente que no sean nacionales de otro Estado miembro de la Unión europea o de un Estado parte en el Acuerdo sobre el Espacio Económico Europeo, una tarjeta de residencia permanente, en el plazo de tres meses contados desde la fecha en que la correspondiente solicitud haya tenido entrada en el registro del órgano competente para su tramitación*".

El Tribunal determinó en este asunto que todas las compañías aéreas están obligadas a comprobar la validez y vigencia de los pasaportes, títulos de viaje o documentos de identidad, de conformidad con la *Ley orgánica 4/2000, de 11 de enero, sobre derechos y libertades de los extranjeros en España y su integración social*, más concretamente en su artículo 66.3.a)²⁹, y del *Real Decreto 557/2011, de 20 de abril, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley Orgánica 4/2000, sobre derechos y libertades de los extranjeros en España y su integración social, tras su reforma por Ley Orgánica 2/2009* (en adelante, Reglamento de Extranjería), estableciendo en su artículo 16.1 que los transportistas aéreos deberán requerir a los extranjeros que presenten sus pasaportes, títulos de viaje, documentos de identidad o visado, cuando embarquen fuera del territorio de los países en los que esté en vigor el Convenio de Aplicación del Acuerdo Schengen, de 14 de junio de 1985.

Así, el artículo 18 del Reglamento de Extranjería determina las obligaciones de los transportistas en caso de denegación de entrada en territorio español por deficiencias en la documentación necesaria. En estos casos el transportista que lo hubiera traído a la frontera estará obligado a hacerse cargo del pasajero³⁰, así como el transportista que hubiera trasladado a un extranjero en tránsito hasta una frontera del territorio español si el transportista que deba llevarlo a su país de destino se niega a embarcarlo, o si las autoridades de ese último país le hubieran denegado la entrada y lo hubieran devuelto a la frontera española.

Con respecto al transporte aéreo, el mismo texto legal establece que *“se entenderá por sujeto responsable del transporte la compañía aérea o explotador u operador de la aeronave. La responsabilidad será solidaria en el caso de que se utilice un régimen de código compartido entre transportistas aéreos. En los casos en que se realicen viajes sucesivos mediante escalas, el responsable será el transportista aéreo que efectúe el último tramo de viaje hasta territorio español”*³¹.

En el caso que se está analizando, la pasajera no tuvo en cuenta que en virtud del artículo 11.3 *Real Decreto 240/2007, de 16 de febrero, sobre entrada, libre circulación y residencia en España de ciudadanos de los Estados miembros de la Unión Europea y de otros Estados parte en el Acuerdo sobre el Espacio Económico Europeo*, la validez de su tarjeta de residencia estaba condicionada a que las interrupciones de residencia no fuesen superiores a dos años consecutivos, no pudiendo demostrar el cumplimiento de dicha obligación, ya que su pasaporte había sido expedido recientemente y no se podían comprobar las fechas de entrada y salida en España dentro del periodo que determina la Ley.

Por ello, teniendo en cuenta que la pasajera no pudo constatar de ningún modo su estancia en España, la denegación de embarque por parte de la aerolínea estaría

²⁹ Art. 66 a) de la Ley Orgánica 4/2000, de 11 de enero: “3. Asimismo, toda compañía, empresa de transporte o transportista estará obligada a: a) Realizar la debida comprobación de la validez y vigencia, tanto de los pasaportes, títulos de viaje o documentos de identidad pertinentes, como, en su caso, del correspondiente visado de los que habrán de ser titulares los extranjeros”.

³⁰ Asimismo, el art. 18 establece que “A petición de las autoridades encargadas del control de entrada, deberá llevar al extranjero al tercer Estado a partir del cual le hubiera transportado, al Estado que hubiese expedido el documento de viaje con el que hubiera viajado, o a cualquier otro tercer Estado donde se garantice su admisión y un trato compatible con los derechos humanos”.

³¹ Art. 18.1 del Reglamento de Extranjería.

justificada, teniendo en cuenta que el transportista cumplió con su obligación legal de solicitar a la pasajera que demostrara el cumplimiento del requisito consistente en tener su tarjeta de residencia vigente³². En este sentido, la exigencia de presentar documentación identificativa válida no es una imposición del transportista aéreo que carezca de fundamento, sino que es de obligado cumplimiento para todas las compañías aéreas.

Es conveniente puntualizar que, de conformidad con la *Directiva 2004/38/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 29 de abril de 2004, relativa al derecho de los ciudadanos de la Unión y de los miembros de sus familias a circular y residir libremente en el territorio de los Estados miembros*, en la que se establecen las condiciones para el derecho a la libre circulación y residencia de los ciudadanos de la Unión Europea y los miembros de su familia, en su artículo 5 encontramos que “*los Estados miembros admitirán en su territorio a todo ciudadano de la Unión en posesión de un documento de identidad o un pasaporte válidos y a los miembros de su familia que no sean nacionales de un Estado miembro y que estén en posesión de un pasaporte válido*”, especificándolo del mismo modo cuando trata el derecho de salida, dependiendo este del cumplimiento de la obligación de tener documentos de identidad o pasaportes válidos³³.

En resumen, aun hablando de ciudadanos de la Unión Europea, las disposiciones legales vigentes imponen el cumplimiento de la normativa de identificación de las personas a través de los documentos específicamente previstos a tal efecto, que no son otros que el pasaporte, el documento nacional de identidad o cualquier otro documento de identificación en vigor que acredite su identidad y que haya sido considerado válido para la entrada en territorio español.

B. Problemas de seguridad en el pasaje y la aeronave: Problemas de salud física o mental del pasajero. Pasajeros insubordinados y rebeldes.

Con respecto a las denegaciones de embarque causadas por problemas de salud física o mental del pasajero, serían aquellos supuestos en los cuales dichas cuestiones de salud podrían comprometer la seguridad de la aeronave, de la tripulación y de los otros pasajeros.

En este sentido, encontramos la Sentencia de la AP de Madrid n.º 33/2022, de 21 de enero de 2022³⁴, se dictó en un procedimiento en el que uno de los pasajeros, debido a su enfermedad terminal, precisaba un concentrador de oxígeno, denegándosele supuestamente el embarque, según los demandantes, por no considerar el transportista que el aparato estaba homologado. Cabe destacar que dicho pasajero estaba siguiendo un tratamiento para su enfermedad terminal, debiendo continuar con el mismo al día siguiente al del vuelo por el que se le denegó el embarque. A los pocos días, este murió,

³² Véase la Sentencia de la AP de Valencia n.º 57/2009, de 9 de marzo de 2009 (Id. Cendoj: 46250370092009100056), en la que se establece que la tarjeta de identidad del extranjero no es un documento del cual se pueda valer el pasajero para identificarse en los desplazamientos por territorio de la Unión Europea.

³³ Para más información sobre esta directiva, vid.: <https://eur-lex.europa.eu/ES/legal-content/summary/eu-freedom-of-movement-and-residence.html>

³⁴ Id. Cendoj: 28079370282022100034.

alegando los demandantes que dicho suceso fue consecuencia de una negligencia del transportista aéreo.

La sentencia establece que, en el momento de realizar la reserva, el pasajero debía indicar la necesidad de llevar un concentrador de oxígeno y su condición de pasajero con necesidades especiales, realizando asimismo una petición para poder volar con el concentrador de oxígeno y utilizarlo durante el vuelo. Una vez trasladada dicha información a la compañía aérea, el pasajero sería requerido para que acreditase la necesidad de usar dicho aparato a bordo de la aeronave, autorizándole o no el transportista mediante su servicio médico, dependiendo de si la enfermedad pudiese verse afectada durante o por el vuelo.

Así las cosas, el transportista no recibió dicha información a tiempo, ya que solicitada la autorización tres días antes de realizar el viaje, la demora de los trámites para obtenerla no permitió a la pasajera coger el vuelo de los autos, teniendo en cuenta que sin tal autorización la compañía no podría garantizar las medidas de seguridad sanitarias a bordo de la aeronave.

El Tribunal determinó que no existió denegación de embarque, y tampoco nexos causal entre el fallecimiento y la no aceptación para volar. En un primer momento, el impedimento de volar parecía ser debido a un problema de autorización para el transporte del concentrador de oxígeno, siendo finalmente a causa del estado de salud del pasajero, ya que no se podía garantizar su seguridad.

En definitiva, la denegación fue derivada de las circunstancias de salud del pasajero, puesto que, al no aportar la documentación médica requerida, y sin tener constancia el transportista del tipo de enfermedad que padecía, el Tribunal determinó que no se le podía imponer la obligación de trasladar a un pasajero con una posible enfermedad infecciosa con el riesgo de poner en peligro al resto del pasaje.

En estos casos, el *Reglamento (CE) n.º 1107/2006 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 5 de julio de 2006, sobre los derechos de las personas con discapacidad o movilidad reducida en el transporte aéreo*, no señala el supuesto de pasajeros que necesiten suministro de oxígeno durante su tratamiento, por lo que nos debemos remitir a las políticas de los transportistas aéreos. A tal efecto, las compañías permiten el uso de concentradores de oxígeno siempre y cuando estén homologados por la *Federal Aviation Administration*³⁵, y se presenten los formularios que a estos efectos se requieren con al menos 48-72h de antelación, informando la aerolínea 24h antes del vuelo si se autoriza o no el viaje.

A fin de cuentas, la compañía aérea se limitó a solicitar los documentos pertinentes y la información necesaria para evaluar al pasajero y tramitar su solicitud, quedando probado que la denegación de embarque no supuso el fallecimiento del pasajero, dado al estado avanzado de su enfermedad. En definitiva, el transportista aéreo no dejó volar al pasajero a consecuencia de que no podía garantizar las medidas necesarias de seguridad debido a su estado de salud, al existir un alto riesgo de tener un problema serio durante el vuelo.

³⁵ La Administración Federal de Aviación es la entidad gubernamental responsable de la regulación de todos los aspectos de la aviación civil en Estados Unidos.

Hasta este punto nos hemos estado refiriendo a las causas justificadas de embarque derivadas de situaciones ajenas a la voluntad del pasajero, pero existen otras situaciones en las que el mismo es consciente de que su conducta puede causar alteraciones que pueden comprometer la seguridad del vuelo. Estos son los llamados pasajeros insubordinados y rebeldes, o “*unruly*” o “*disruptive passenger*”, que desobedecen las instrucciones de la tripulación o personal del aeropuerto, y alteran el orden en la aeronave, del mismo aeropuerto y del embarque, mediante comportamientos como por ejemplo el consumo de drogas a bordo, conflictos causados por el estado de embriaguez, agresiones a la tripulación, entre otros. Asimismo, cabe hacer hincapié en que los pasajeros encuadrables en esta categoría han ido en aumento, llegando a generarse conductas incluso delictivas, que han provocado el desvío del avión para proceder a su desembarque de la aeronave³⁶. Por ello, según Márquez Lobillo, P., el momento en el que se puede producir dicha denegación debe ser interpretado de tal forma que habría justificación de la decisión del transportista no sólo en los supuestos en los que impide el acceso al pasajero a la aeronave, sino también en aquellos otros en los que el pasajero ha accedido al avión y se le desembarca del mismo antes del despegue o antes de llegar al destino³⁷.

A tal efecto, la ICAO³⁸ ha clasificado los incidentes que pueden producirse en una aeronave en tres categorías, siendo la primera los asaltos y otros actos de interferencia contra la tripulación, teniendo estos una suma importancia, ya que de ellos depende el orden y la seguridad en la aeronave, siguiendo con los asaltos y otros actos que pongan en peligro la seguridad, el buen orden y la disciplina dirigidos contra pasajeros, y por último, otras falta cometidas a bordo de la aeronave.

De esta manera, en relación con la obligación de la compañía aérea de realizar el transporte en condiciones óptimas de seguridad, el personal de la misma puede detectar que una persona podría generar este tipo de problemas durante el vuelo, incluso tener conocimiento de un individuo que ya ha provocado disturbios en otras ocasiones, y denegarle por ello el embarque. Por esta razón, en sus condiciones generales del contrato de transporte, en estos casos las compañías aéreas se reservan el derecho de denegar el embarque de forma discrecional, teniendo en cuenta que hay un deber de seguridad que se debe cumplir y su inobservancia determinaría un incumplimiento del contrato, pudiendo generar por ello responsabilidad para el transportista. A modo de ejemplo, la compañía Vueling Airlines establece en sus condiciones que “*El Transportista se reserva el derecho de denegar, en cualquier momento, el transporte a un Pasajero que posea un Billete si, a juicio del Transportista: Es necesario o conveniente para evitar daño, incomodidad o molestias graves a otros Pasajeros o a la tripulación*”³⁹, entre otras.

³⁶ Véase las Conclusiones del Abogado General Sr. Priit Pikamäe, de 27 de febrero de 2020, asunto C-74/19 (ECLI:EU:C:2020:135), en la que se analiza si se puede considerar como circunstancia extraordinaria exoneradora de responsabilidad para el transportista, la circunstancia de que un pasajero, en el transcurso de un vuelo, muerda a otros pasajeros y agrede a los miembros de la tripulación que intentaron calmarlo, provocando que el comandante del vuelo desviara la aeronave al aeropuerto más cercano para desembarcar a dicho pasajero, llegando con retraso a su destino.

³⁷ Márquez Lobillo, P, *Denegación de embarque en el transporte aéreo de pasajeros*, Madrid, 2013, p. 58-65.

³⁸ *Organización de Aviación Civil Internacional*.

³⁹ Véase las condiciones de transporte de Vueling Airlines, más concretamente el punto 11 de las condiciones generales del contrato de transporte aéreo de pasajeros y equipaje, en el que expone el derecho del transportista a denegar el transporte a los pasajeros y restricciones al transporte: <https://www.vueling.com/es/atencion-al-cliente/condiciones-de-transporte>

En este sentido encontramos la Sentencia del TJUE, de 11 de junio de 2020, C-74/19, Caso Le y Transportes Aéreos Portugueses SA⁴⁰, siendo el objeto de la misma el desvío de un avión para desembarcar a un pasajero violento, en la que se determina que, como resulta del artículo 4.1.a), del *Reglamento (UE) n.º 376/2014, de 3 de abril de 2014, relativo a la notificación, análisis y seguimiento de sucesos en la aviación civil, que modifica el Reglamento (UE) n.º 996/2010 del Parlamento Europeo y del Consejo, y por el que se derogan la Directiva 2003/42/CE del Parlamento Europeo y del Consejo y los Reglamentos (CE) n.º 1321/2007 y (CE) n.º 1330/2007 de la Comisión Texto pertinente a efectos del EEE*, en relación con el artículo 2.7 del mismo, y con el artículo 1 del *Reglamento de Ejecución (UE) 2015/2018 de la Comisión, de 29 de junio de 2015, por el que se establece una lista de clasificación de los sucesos en la aviación civil de notificación obligatoria de conformidad con el Reglamento (UE) n.º 376/2014 del Parlamento Europeo y del Consejo*, y con la sección 6.2 del anexo I del mismo, el legislador de la Unión ha indicado que la dificultad de controlar a pasajeros en estado ebrio, violentos o indisciplinados puede presentar un riesgo significativo para la seguridad aérea, por lo que si el comportamiento conflictivo de un pasajero compromete la seguridad de un vuelo, este suceso debería ser objeto de notificación por medio del sistema de notificación obligatoria de sucesos.

De hecho, aunque el transporte aéreo de pasajeros constituye la tarea principal del transportista, teniendo este el deber de gestionar los comportamientos de los pasajeros que transporta, ciertas conductas de un pasajero pueden resultar inesperadas para la compañía aérea, debiendo este cumplir todas las órdenes del comandante para garantizar la seguridad a bordo⁴¹, sino también velar por no comprometer él mismo la cabal ejecución del contrato de transporte que le vincula al transportista aéreo que efectúa el vuelo.

C. ¿Se considera denegación de embarque la modificación de la reserva sin consentimiento del pasajero?

En este sentido, encontramos la Sentencia del TJUE de 30 de abril de 2020, asunto C-191/19, Caso OI y Air Nostrum Líneas Aéreas del Mediterráneo SA⁴², que resuelve la petición en relación con una solicitud de compensación presentada por un pasajero al amparo del Reglamento n.º 261/2004, al que se le efectuaron cambios en su reserva en contra de su voluntad.

En este caso, se realizó una única reserva de un vuelo con conexión directa mediante un operador turístico, componiéndose el viaje de dos vuelos, el primero de Jerez de la Frontera a Madrid, y el segundo de Madrid a Fráncfort del Meno. Así las cosas, el primer vuelo fue modificado en contra de la voluntad del pasajero, atribuyéndole otra reserva en

⁴⁰ ECLI:EU:C:2020:460.

⁴¹ Véase el punto “CAT.GEN.MPA.105 Responsabilidad del comandante” y “CAT.GEN.MPA.110 Autoridad del comandante” del anexo IV del *Reglamento (UE) n.º 965/2012 de la Comisión, de 5 de octubre de 2012, por el que se establecen requisitos técnicos y procedimientos administrativos en relación con las operaciones aéreas en virtud del Reglamento 216/2008 del Parlamento Europeo y del Consejo*.

⁴² ECLI:EU:C:2020:339.

un vuelo con salida unas 4 horas después de lo previsto y llegada a su destino a horas distintas de las inicialmente pactadas⁴³.

Aun habiéndose efectuado estos cambios de forma unilateral por parte del transportista aéreo, quedó acreditado que la pasajera llegó a su destino final 10 minutos antes de lo inicialmente programado, y por tanto dentro de los plazos establecidos en el artículo 5.1 apartado c) , inciso iii) del Reglamento n.º 261/2004, en el que se determina que los pasajeros tendrán derecho a una compensación por parte del transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo, a menos que *“se les informe de la cancelación con menos de siete días de antelación con respecto a la hora de salida prevista y se les ofrezca tomar otro vuelo que les permita salir con no más de una hora de antelación con respecto a la hora de salida prevista y llegar a su destino final con menos de dos horas de retraso con respecto a la hora de llegada prevista”*.

Para determinar si ha existido o no denegación de embarque, teniendo en cuenta que el pasajero no se presentó para facturar en el vuelo que inicialmente constaba en su reserva dentro de los plazos que se fijan en el artículo 3.2 del Reglamento n.º 261/2004, el Tribunal entiende que no puede considerarse que haya existido dicha denegación.

Por tanto, en cuanto a la compensación, habiendo sido acreditado que el pasajero viajó en un vuelo con conexión directa, y que, pese a la modificación, llegó a su destino final antes de lo previsto, no tiene derecho a ser indemnizado de conformidad con el artículo 7 del Reglamento n.º 261/2004.

Ello es consecuencia de que en estos casos se debe tener en cuenta la hora de llegada al destino final⁴⁴, y así lo establece la Sentencia del TJUE, de 26 de febrero de 2013, asunto C-11/11, caso Air France SA y Heinz-Gerke Folkerts, Luz-Tereza Folkerts⁴⁵, en la que se afirma que en caso de vuelos con conexión directa *“únicamente importa el retraso constatado con respecto a la hora de llegada prevista al destino final, entendido como el destino del último vuelo que coge el pasajero de que se trata”*, y que *“el artículo 7 del Reglamento n.º 261/2004 debe interpretarse en el sentido de que debe recibir una compensación, sobre la base de dicho artículo, el pasajero de un vuelo con conexiones que ha sufrido un retraso en la salida inferior a los umbrales establecidos en el artículo 6 del citado Reglamento, pero que llegó a su destino final con un retraso igual o superior a tres horas con respecto a la hora de llegada programada, dado que dicha indemnización no está supeditada a la existencia de un retraso en la salida y, en consecuencia, a que concurren los requisitos establecidos en el mencionado artículo 6”*. A este respecto, en el caso que nos ocupa está debidamente justificado que el pasajero no tiene derecho a compensación debido a que no llegó a su destino final con un retraso igual o superior a tres horas con respecto a la hora de llegada programada.

⁴³ En la Sentencia del TJUE de 31 de mayo de 2018, asunto C-537/17, caso Claudia Wegener y Royal Air Maroc SA (ECLI:EU:C:2018:361), encontramos que: *“debe entenderse que el concepto de «vuelo con conexión directa» presupone la existencia de dos o más vuelos que forman un conjunto a los efectos del derecho de los pasajeros a la compensación establecido por el Reglamento n.º 261/2004”*, añadiendo *“Así sucede cuando dos o más vuelos son objeto de una única reserva”*.

⁴⁴ Art. 2.h) del Reglamento n.º 261/2004: *“el destino que figura en el billete presentado en el mostrador de facturación o, en caso de vuelos con conexión directa, el destino correspondiente al último vuelo; no se tomarán en consideración vuelos de conexión alternativos si se respeta la hora de llegada inicialmente programada”*.

⁴⁵ ECLI:EU:C:2013:106.

En la sentencia analizada, el Tribunal termina concluyendo que, a pesar de que el Reglamento n.º 261/2004 tiene por objeto remediar las grandes molestias que sufren los pasajeros en los transportes aéreos, no se puede considerar que la modificación de una reserva la cual permite llegar al destino a la hora programada sea un trastorno considerado lo suficientemente grave como para determinar el derecho a compensación.

3.1.3. Deberes del transportista.

Como hemos adelantado, existen una serie de derechos y obligaciones que giran en torno al contrato de transporte aéreo, tanto para el pasajero como para el transportista.

En este sentido, se puede decir que el deber principal del transportista es trasladar a un pasajero, juntamente con su equipaje, a un destino determinado en una fecha concreta, asistiéndole y velando por su seguridad mientras dure el transporte.

Así, según Bercovitz Rodríguez-Cano, R., las obligaciones para el transportista se pueden englobar en la realización del transporte de manera adecuada y segura, asistir al pasajero siempre que sea preciso y transportar el equipaje, custodiándolo de forma adecuada para entregarlo al pasajero en perfectas condiciones⁴⁶.

En cuanto a la obligación de seguridad, encontramos que en el *Instrumento de Ratificación del Convenio para la unificación de ciertas reglas para el transporte aéreo internacional, hecho en Montreal el 28 de mayo de 1999* (Convenio de Montreal, en adelante), más concretamente en su Capítulo III, se regula la responsabilidad del transportista, estableciendo el artículo 17 del mismo que “*El transportista es responsable del daño causado en caso de muerte o de lesión corporal de un pasajero por la sola razón de que el accidente que causó la muerte o lesión se haya producido a bordo de la aeronave o durante cualquiera de las operaciones de embarque o desembarque*”.

Siguiendo con el Convenio de Montreal, cabe resaltar que sus disposiciones en materia de seguridad son también aplicables a las compañías aéreas comunitarias, con independencia del origen o destino de los vuelos, y de que estos sean nacionales o internacionales. A tal efecto, el artículo 26 del mismo determina que las cláusulas que pretendan exonerar al transportista de su responsabilidad o limitar lo que se establece en sus disposiciones, serán consideradas nulas y no surtirán efecto, dando a entender que las normas que en este se contienen son de carácter imperativo. Así, el transportista podrá determinar en sus condiciones generales de contratación límites más elevados a los ya determina el Convenio, o establecer que no estará sujeto a ninguna restricción de responsabilidad⁴⁷.

Cabe destacar que la responsabilidad en la que puede concurrir el transportista aéreo que realiza el transporte también recaerá sobre la compañía con la que se realizó el contrato, por lo que la responsabilidad será de carácter solidario frente al pasajero. En este aspecto, no todos los supuestos serán generadores de esta carga, teniendo en cuenta

⁴⁶ Bercovitz Rodríguez-Cano, R, *Tratados de contratos. Tomo V. Contratos del mercado de valores, contratación bancaria, contratación de transporte y navegación, contratos de seguro*, Valencia, 2013, pp. 6465-6491.

⁴⁷ Art. 25 del Convenio de Montreal.

que debe existir una relación de causalidad⁴⁸, no generando dicha responsabilidad situaciones como pueden ser la muerte fortuita de un pasajero.

Como ya se ha adelantado, el transportista tiene la obligación de velar por la integridad personal del pasajero, como también la de asistirle durante el viaje. Así, en los casos de gran retraso, cancelación o denegación de embarque, la compañía aérea asumirá un deber de asistencia agravado, ya que deberá compensar al pasajero de la forma que esté legalmente prevista.

Por lo que se refiere a la denegación de embarque, el artículo 4.3 del Reglamento n.º 261/2004 establece que *“el transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo deberá compensarles inmediatamente de conformidad con el artículo 7 y prestarles asistencia de conformidad con los artículos 8 y 9”*. En este se prevé el derecho del pasajero al reembolso o a un transporte alternativo, como también el derecho a atención, incluyendo la obligación de transportista de ofrecer el reembolso del coste íntegro del billete, la conducción al destino final en una fecha posterior que convenga al pasajero, comidas y alojamiento, entre otros.

Del mismo modo que la compañía debe velar por la integridad del pasajero, también responderá sobre la custodia de su equipaje durante el tiempo que esté bajo su tutela⁴⁹.

En cuanto al momento en que nacen dichas obligaciones para el transportista, se puede determinar que surgen con la mera reserva de un vuelo por parte del pasajero, formalizándose la misma mediante el billete, que en el caso del contrato de transporte aéreo será el título de legitimación. Una vez que el pasajero paga el precio del billete, el transportista estará obligado a realizar el transporte contratado.

Por ello, teniendo en cuenta que pueden surgir obligaciones adicionales en los casos de gran retraso del vuelo, cancelación y denegación de embarque, cuando no hay ninguna incidencia, las obligaciones derivadas del contrato de transporte terminan una vez que el pasajero llega a su destino y se le hace entrega de su equipaje, por lo que deben haber finalizado todas las operaciones de desembarque.

3.2. Denegaciones de embarque injustificadas.

3.2.1. Concepto.

Se debe poner de manifiesto que, aunque el Reglamento n.º 261/2004 pretenda garantizar un elevado nivel de protección de los pasajeros, también prevé en su artículo 4 circunstancias en las que se les podrá denegar el embarque. Más concretamente, en su apartado tercero establece que en caso de que se deniegue el embarque, el transportista estará obligado a pagarles una compensación.

Al efecto, como ya se ha citado con anterioridad, el artículo 2.j) de la norma comunitaria a la que estamos haciendo referencia, define la denegación de embarque como la negativa a transportar pasajeros en un vuelo, pese haberse presentado al embarque cumpliendo todas las condiciones requeridas *“salvo que haya motivos*

⁴⁸ Véase el art. 17 del Convenio de Montreal citado *at supra*.

⁴⁹ Art. 17.3 del Convenio de Montreal.

razonables para denegar su embarque”. Así, cuando la denegación de embarque en contra de la voluntad de un pasajero no se fundamenta en ninguna causa que pueda estar justificada, este tendrá derecho ser indemnizado y asistido por parte del transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo.

Por lo tanto, podemos decir que el concepto de denegación de embarque injustificada consiste en que, partiendo, de modo efectivo, la aeronave dispuesta para el transporte de pasajeros, según la hora y el itinerario previsto, a algunos de los pasajeros, que se hubieran presentado oportunamente para el embarque y con billete para tal trayecto, les es denegado tal embarque⁵⁰.

3.2.2. Causas.

A. Overbooking. Concepto de *overbooking*.

Como ya se ha dicho con anterioridad, la denegación de embarque involucra solo a algunos de los pasajeros con reserva regular en el vuelo afectado. Muchas veces esta situación tiene su origen en el “*overbooking*”, una práctica comercial de las aerolíneas que, a la vista de la frecuencia de los “*no show passengers*” (*esto es, los pasajeros que no se presentan al embarque*), y con aras de intentar maximizar la capacidad de las aeronaves y el provecho comercial, confirman más reservas de las que probablemente se presentarán al embarque del avión. Por ello, en este tipo de denegación de embarque no existe alteración objetiva de las condiciones del vuelo, sino que, a consecuencia de esta práctica, algunos pasajeros no son admitidos al embarque.

El *overbooking* trae frecuentemente problemas, pues en el caso de que se personen todos los pasajeros que tenían la reserva confirmada, o estos superen las plazas que dispone el avión, la compañía deberá pedir que se presenten voluntarios que renuncien a sus reservas a cambio de beneficios, recibiendo los mismos asistencia, y si el número de voluntarios resulta no ser suficiente, el transportista deberá denegar el embarque en contra su voluntad⁵¹. Cabe destacar que, así como determina Sierra Noguero, E., una compañía aérea no tiene un porcentaje legal máximo para practicar el *overbooking*, por lo que no hay un límite de asientos que puedan estar afectados por este tipo de práctica⁵².

Los beneficios a los que tendrán derecho los pasajeros que se presten voluntarios los encontramos en el artículo 8 del Reglamento n.º 261/2004 siendo, en primer término, el reembolso del coste íntegro del billete en el precio que se compró y, cuando proceda, un vuelo de vuelta al primer punto de partida lo más rápidamente posible, en segundo término, la conducción hasta el destino final en condiciones de transporte comparables, lo más rápidamente posible, o en tercer término, la conducción hasta ese destino en condiciones comparables, en una fecha posterior que convenga al pasajero. Cabe destacar que estos derechos son los mismos que tendrán los pasajeros a los que se les deniega el embarque de manera injustificada, pues tanto estos como los que se presentan voluntarios

⁵⁰ Así lo establece la Sentencia del Juzgado de lo Mercantil 10 de Barcelona n.º 601/2022, de 17 de octubre de 2022 (Id. Cendoj: 08019470102022100754).

⁵¹ Art. 4 Reglamento n.º 261/2004.

⁵² Sierra Noguero, E, *La compensación económica de los pasajeros en caso de denegación de embarque, cancelación de vuelo y gran retraso en la llegada*, Valencia, 2023, p 63-64.

para no embarcar a la aeronave a consecuencia de una situación de overbooking experimentan dificultades de transporte similares.

En cuanto al momento exacto en que el transportista aéreo podrá solicitar la presentación de voluntarios, el artículo 4.1 del Reglamento establece que: “*Cuando un transportista aéreo encargado de efectuar un vuelo prevea que tendrá que denegar el embarque en un vuelo [...]*”, entendemos que podrá ser tanto en el mismo momento del embarque como en uno anterior. Así lo determina Márquez Lobillo, P., cuando afirma que incluso días antes del embarque, ante la previsión de que va a generarse una situación de *overbooking*, el transportista podrá usar los medios de contacto que los pasajeros le hayan facilitado para contactar con ellos y solicitarles que voluntariamente no se presenten al mismo⁵³.

Es decir, en estos casos la compañía tendrá que hacer frente al régimen de asistencia y compensación previsto en el Reglamento n.º 261/2004, sin que pueda alegar las causas exonerativas que determina el artículo 5.3 de la norma a la que estamos haciendo referencia⁵⁴. Tampoco operaría en este caso la excepción del deber de compensar en los supuestos de haberse cumplido el deber de información y previsión que se contempla en el artículo 5.2 del Reglamento.

Conviene resaltar también que en los casos como el que estamos analizando, en muchas ocasiones las partes llegan a acuerdos fruto de negociaciones, en los que pueden pactar otros tipos de resarcimiento que no se encuentran específicamente en la norma comunitaria, como puede ser la posibilidad de volar en otras fechas en una categoría superior a la reservada en el vuelo por el que se deniega el embarque⁵⁵.

Así, en el artículo 15 del Reglamento 261/2004 se establece que las normas para los pasajeros que el mismo determina no pueden limitarse ni derogarse mediante ninguna cláusula dentro del contrato de transporte, señalando en su apartado segundo que “*Si, no obstante, dicha cláusula de inaplicación o cláusula restrictiva se aplica con respecto al pasajero, o si no se le informa debidamente acerca de sus derechos y por esa razón acepta una compensación inferior a la que dispone este Reglamento, el pasajero seguirá teniendo el derecho de emprender las acciones necesarias en los tribunales y organismos competentes para obtener una compensación adicional*”. Por ello, si el pasajero llega a un acuerdo con el transportista y finalmente este no lo cumple, el mismo podrá reclamar ante los tribunales dicho incumplimiento, pero no la compensación relacionada con la denegación de embarque en sí misma.

En cuanto a los criterios que sigue el transportista aéreo al denegar el embarque a los pasajeros en contra de su voluntad, se utilizan las denominadas reglas de prioridad. Mediante estas, se determina qué pasajeros con billetes válidos serán embarcados con

⁵³ Márquez Lobillo, P, *Denegación de embarque en el transporte aéreo de pasajeros*, Madrid, 2013, pp. 146-148.

⁵⁴ Art. 5.3 del reglamento 261/2004, en el que se establece que “*Un transportista aéreo encargado de efectuar un vuelo no está obligado a pagar una compensación conforme al artículo 7 si puede probar que la cancelación se debe a circunstancias extraordinarias que no podrían haberse evitado incluso si se hubieran tomado todas las medidas razonables*”.

⁵⁵ A tal efecto, encontramos el art. 12.2 del reglamento en el que se establece que: “*Sin perjuicio de los principios y normas pertinentes del Derecho nacional, incluida la jurisprudencia, el apartado 1 no se aplicará a los pasajeros que hayan renunciado voluntariamente a una reserva con arreglo a lo dispuesto en el apartado 1 del artículo 4*”.

preferencia a otros a los que se les denegará el embarque de forma injustificada. Tal como determina Guerrero Lebrón, M.J., las compañías aéreas españolas vienen aplicando la regla *first come-first served*⁵⁶, que consiste en la denegación de embarque de los últimos pasajeros que se presenten al mismo, siendo un criterio muy injusto para los pasajeros con vuelos con conexión, pues muy probablemente sean estos los que se demoren más en llegar al embarque debido a las complicaciones que puedan haber sufrido en el vuelo anterior⁵⁷.

Al respecto, cabe destacar que en el Reglamento n.º 295/91 se imponía la obligación a los transportistas aéreos de tener sus normas de prioridad a disposición del público, imposición que no encontramos en el Reglamento 261/2004. En este se establece en su artículo 14 que el transportista velará para que en el mostrador de facturación se exponga de forma visible un anuncio en el que se indique que, en caso de denegación de embarque, cancelación o retraso, el pasajero podrá solicitar el texto donde figuran sus derechos, pero sin exigir que se dé información sobre las reglas de prioridad utilizadas por la compañía.

Pasando a analizar los pronunciamientos de los tribunales respecto al *overbooking*, ciertamente, para que un pasajero vea estimada su pretensión y se le reconozca el derecho a ser compensado, es de vital importancia que acredite la denegación mediante la tarjeta de embarque y el documento que se le entregará por parte del transportista aéreo cuando concurren estas circunstancias, siendo esta la tarjeta de embarque con las siglas *SBY*, como también deberá probar suficientemente que se presentó al embarque del vuelo afectado⁵⁸.

A modo de ejemplo, encontramos la Sentencia del Juzgado de lo Mercantil 10 de Barcelona n.º 542/2022, de 30 de septiembre de 2022⁵⁹, siendo el objeto de la misma una doble denegación de embarque a un pasajero a consecuencia de una situación de sobreventa de billetes. Así, el transportista aéreo le denegó el embarque en el primer vuelo, reasignándole en otro alternativo para el día siguiente, al que también le denegó el embarque. Por ello, el pasajero decidió reclamar judicialmente una doble compensación.

El tribunal establece que, de conformidad con la Sentencia del TJUE, de 12 de marzo de 2020, asunto C-832/18, caso A y otros contra Finnair Oyj⁶⁰, el artículo 7.1 del Reglamento n.º 261/2004 debe interpretarse en el sentido de que un pasajero aéreo que ha percibido una compensación por la cancelación de un vuelo y ha aceptado el vuelo alternativo que se le ha propuesto puede solicitar una compensación por el retraso del vuelo alternativo cuando dicho retraso alcance un número de horas que genere un derecho a compensación y el transportista aéreo del vuelo alternativo sea el mismo que el del vuelo cancelado.

⁵⁶ El primero en llegar será el primero en ser atendido.

⁵⁷ Guerrero Lebrón, M.J., *La responsabilidad contractual del porteador aéreo en el transporte de pasajeros*, Valencia, 2005, p. 381-421.

⁵⁸ En este sentido encontramos la Sentencia del Juzgado de lo Mercantil 10 de Barcelona n.º 703/2022, de 24 de octubre de 2022 (Id. Cendoj: 08019470102022100653), en la que se desestima la demanda presentada por un pasajero al que se le denegó el embarque por *overbooking* a causa de que este no acreditó que se presentó al embarque.

⁵⁹ Id. Cendoj: 08019470102022100509.

⁶⁰ ECLI:EU:C:2020:204.

De esta forma, el juzgador aplica esta aclaración en el caso que nos ocupa, estimando la doble compensación por la doble denegación.

B. Juicio erróneo por parte de la aerolínea sobre los requisitos relativos a los documentos de viaje.

Como ya es sabido, cuando se deniega el embarque en contra de la voluntad de un pasajero, y cuando no concurre ninguna circunstancia que pueda justificar esta actuación por parte de la aerolínea, este tendrá derecho a recibir asistencia y una compensación por parte del transportista aéreo. Así las cosas, el legislador de la Unión no ha querido dejar en manos del transportista la facultad de determinar discrecionalmente el carácter inadecuado de los documentos de viaje, ya que sería contrario a los objetivos del Reglamento n.º 261/2004.

Así, cuando un pasajero sufre una denegación de embarque, corresponderá al órgano jurisdiccional competente apreciar el carácter inadecuado de los documentos de viaje y si hay motivos razonables para dicha denegación.

Para empezar a analizar este supuesto de denegación de embarque, nos referiremos a la Sentencia del TJUE de 30 de abril de 2020, asunto C-584/18, caso D.Z. contra Blue Air⁶¹. El objeto del litigio del que trata la misma es una denegación de embarque de un nacional de la República de Kazajistán cuando trató de embarcar en un vuelo con destino a Bucarest, por considerar los empleados de la compañía aérea que iba a efectuar el transporte que el pasajero no disponía de la documentación necesaria para entrar en Rumanía, y que, por ello, las autoridades de dicho país no iban a aceptar la entrada de este en su territorio.

A tal efecto, la sentencia a la que estamos haciendo referencia trata de determinar si un transportista aéreo puede actuar como emanación de un estado, estableciendo que, en primer lugar, se debe resolver si las autoridades del estado formularon esa negativa de entrada.

Partiendo de la hipótesis de que efectivamente dichas autoridades formularon la negativa de entrada, según el artículo 8 del *Reglamento (UE) 2016/399 del Parlamento Europeo y del Consejo de 9 de marzo de 2016 por el que se establece un Código de normas de la Unión para el cruce de personas por las fronteras* (Código de fronteras Schengen, en adelante), será la guardia de fronteras la encargada de la realización de las inspecciones fronterizas, comprobando que los documentos de viaje sean auténticos, de que el nacional del tercer país tenga medios de subsistencia suficientes, así como que su medio de transporte y que los objetos que transporta no supongan ningún peligro.

En cuanto a los transportistas aéreos, estos solo deben verificar que los nacionales extranjeros tengan en su poder los documentos de viaje exigidos para entrar en el Estado miembro de destino⁶², por ello, el juzgador establece que no cabe considerar que dicho

⁶¹ ECLI:EU:C:2020:324.

⁶² Art. 26.1.b) del *Acervo de Schengen - Convenio de aplicación del Acuerdo de Schengen de 14 de junio de 1985 entre los Gobiernos de los Estados de la Unión Económica Benelux, de la República Federal de Alemania y de la República Francesa relativo a la supresión gradual de los controles en las fronteras comunes.*

Estado miembro haya encomendado la asunción de control de fronteras a un transportista aéreo o a su mandatario, ni que estos dispongan facultades a tal fin.

En definitiva, cuando un transportista aéreo, por sí mismo o por medio de representantes y sus mandatarios en el aeropuerto del Estado miembro de partida, deniega el embarque a un pasajero alegando la negativa de las autoridades del estado miembro de destino a aceptar la entrada de este en su territorio, no cabe considerar que el transportista actúe como emanación de dicho Estado miembro.

Siguiendo con el mismo supuesto, el artículo 14 del código de fronteras Schengen establece que se denegará la entrada en el territorio de los Estados miembros a los nacionales de terceros países que no cumplan todas las condiciones de entrada, siempre con una resolución motivada adoptada por la autoridad habilitada en la que se indiquen los motivos exactos de la denegación, surtiendo efecto inmediatamente. Dicha resolución se entregará mediante un impreso normalizado al nacional del tercer país al que se le deniegue la entrada, quien acusará recibo a través de ese mismo impreso.

Por ello, entendemos que para denegar la entrada a un Estado miembro es necesario cumplir una serie de requisitos, por lo que a falta de resolución denegatoria adoptada y notificada debidamente, un transportista aéreo no puede alegar ningún tipo de denegación de entrada en el territorio de un Estado miembro de destino para justificar una denegación de embarque, ya que de ese modo el pasajero se vería privado de ejercer de forma efectiva su derecho de defensa.

Así, sin la resolución motivada a la que hemos hecho referencia y entregada esta previamente al pasajero, un transportista aéreo no puede denegar el embarque a un nacional de un tercer país, alegando que las autoridades del Estado miembro de destino se niegan a permitir la entrada de este en su territorio.

En este caso, teniendo en cuenta que el Ministerio de asuntos exteriores del Estado miembro de destino, le confirmó al pasajero que no necesitaba tal documentación para acceder al territorio, y que la denegación de embarque se decidió sin que el transportista aéreo dispusiera de una resolución motivada ni garantía alguna que indicara que la información facilitada por el transportista aéreo referente a que en caso de embarcar se le denegaría la entrada en el territorio de destino proviniera de una autoridad autorizada, se puede determinar que la denegación no ha obedecido a motivos razonables. Todo ello a razón de que la denegación se debe a un juicio erróneo por parte de la compañía y no a un comportamiento imputable al pasajero, teniendo en cuenta que la información facilitada por una autoridad del Estado miembro de destino no identificada sobre los requisitos relativos a los documentos de viaje exigidos no era correcta.

Para finalizar con este caso, en el artículo 15.1 del Reglamento n.º 261/2004 encontramos que *“las obligaciones para con los pasajeros que establece esta norma no podrán limitarse ni derogarse, especialmente por medio de inclusión de una cláusula de inaplicación o una cláusula restrictiva en el contrato de transporte”*. Así, una cláusula contenida en las condiciones generales de un transportista aéreo, por la que se priva de un eventual derecho a compensación, limitándole o eximiéndole de responsabilidad cuando se deniega el embarque a un pasajero a causa del carácter presuntamente inadecuado de sus documentos de viaje, teniendo en cuenta que el objetivo de dicha norma es proporcionar una protección elevada a los pasajeros aéreos, estas se considerarán inadmisibles, tanto las que se encuentren en contratos de transporte como

también las que se puedan recoger en otros documentos de índole unilateral creados por el transportista y mediante los cuales la compañía podría intentar aprovecharse de los pasajeros.

En definitiva, el Reglamento n.º 261/2004 se opone a las cláusulas aplicables a los pasajeros contenidas en las condiciones generales de contratación previamente publicadas, por las que se limita o se exime de responsabilidad al transportista aéreo, privando así el derecho del pasajero a una eventual compensación cuando deniega el embarque al mismo a causa de una documentación presuntamente inadecuada.

Siguiendo con las causas injustificadas de denegación de embarque a tenor de una documentación aparentemente incorrecta, encontramos la Sentencia de la AP de Barcelona n.º 701/2021, de 20 de abril de 2021⁶³, siendo el objeto de la misma un recurso de apelación contra una sentencia que resolvía un litigio sobre una denegación de embarque derivada de la caducidad por seis meses del pasaporte de un pasajero nacional español menor de edad.

El juzgador en este caso determina que una denegación derivada de la exigencia de un pasaporte válido por parte del personal del transportista aéreo, cuando el vuelo es entre dos países situados en el Espacio Schengen (de Barcelona a Oporto), constituye una infracción de las disposiciones del derecho interno en materia de verificación de la documentación que deben aportar los pasajeros en los mostradores de facturación y en la puerta de embarque. A tal efecto, el artículo 4.1.4º del Plan Nacional de Seguridad (PNS, en adelante)⁶⁴, determina que en los vuelos dentro de la UE/Espacio Schengen, cuando se trate de pasajeros nacionales, como es el caso de los autos, la documentación que aportarán será el pasaporte o DNI en vigor, especificando que si el destino del viaje es Portugal⁶⁵, podrán viajar con el pasaporte caducado hasta cinco años después de finalizado su periodo en vigor. Así, es evidente que la negativa de embarque fue injustificada y que, por ello, la pasajera tendría derecho a compensación junto con el reembolso del billete conforme el Reglamento n.º 261/2004.

En la resolución a la que estamos haciendo referencia también se resuelve si en este tipo de casos el pasajero podría ser indemnizado por los daños morales sufridos a consecuencia del menoscabo que le causó la denegación de embarque. El juzgador determina que con fundamento en el Reglamento es posible reclamar una compensación suplementaria, pero en estos casos es necesario la acreditación por parte del pasajero del daño adicional sufrido. En el caso que estamos analizando, la pasajera juntamente con su madre debieron adquirir billetes con destino a Madrid, para coger un autobús desde allí a Oporto. Por ello, teniendo en cuenta que llegaron con un día de retraso, se estima el plus

⁶³ ECLI:EU:C:2020:324.

⁶⁴ *Resolución de 21 de enero de 2021, de la Secretaría General de Transportes y Movilidad, por la que se aprueba la actualización de la parte pública del Programa Nacional de Seguridad para la Aviación Civil*, que tiene como finalidad establecer la organización, métodos y procedimientos necesarios para asegurar la protección y salvaguarda de los pasajeros, tripulaciones, público, personal de tierra, aeronaves, aeropuertos y sus instalaciones, frente a actos de interferencia ilícita, perpetrados en tierra o en aire, preservando la regularidad y eficiencia del tránsito aéreo nacional e internacional en el estado español y su espacio aéreo.

⁶⁵ Así sucede también con Alemania, Austria, Bélgica, Francia, Holanda, Italia, Liechtenstein, Luxemburgo, Malta, Mónaco, Suecia y Suiza.

indemnizatorio por daño moral, debiendo ser resarcida también la madre, que se vio obligada a no embarcar para acompañar a su hija.

Otro supuesto a analizar es el que encontramos en la Sentencia de la AP de Barcelona n.º 321/2012, de 5 de octubre de 2012⁶⁶, en la que se resuelve un recurso de apelación contra una sentencia que versa sobre una denegación indebida de embarque a un menor de edad por no haber considerado válido el libro de familia como documento identificativo de este en un vuelo nacional.

A este respecto, el transportista aéreo denegó el embarque al menor por no haber sido identificado correctamente mediante un documento de identidad que incorporara su fotografía, porque así lo establecían sus medidas internas de seguridad y sus condiciones generales de transporte.

La resolución recurrida estimaba la demanda interpuesta por los pasajeros, ya que entendía que estos se habían identificado correctamente de acuerdo con el PNS español. El juzgador entendió que el hecho de obligar a los pasajeros a presentar un documento con fotografía era una exigencia injustificada, siendo nula la cláusula que lo imponía, por cuanto contravenía el artículo 6.3 del *Real Decreto de 24 de julio de 1889 por el que se publica el Código Civil*⁶⁷.

Así, la sentencia determina que las compañías aéreas tienen la obligación de elaborar su propio programa de seguridad⁶⁸, pero ello no les autoriza a desconocer el PNS. Por ello, estos programas no pueden pasar por alto o corregir el elaborado por el Estado miembro para el que preste servicios, ni siquiera para complementarlo o mejorarlo, ya que no es competencia de la compañía. En este sentido, el transportista aéreo debe ceñirse a cumplir lo establecido por el *Reglamento (CE) N° 300/2008 del Parlamento Europeo y del Consejo de 11 de marzo de 2008, sobre normas comunes para la seguridad de la aviación civil y por el que se deroga el Reglamento (CE) n° 2320/2002*, describiendo los métodos y procedimientos que ha de seguir para dar cumplimiento tanto a la normativa comunitaria como al programa nacional de seguridad para la aviación civil del Estado miembro en que preste sus servicios⁶⁹. En suma, las aerolíneas deben limitarse a implementar en sus programas de seguridad procedimientos que garanticen el cumplimiento de dicha normativa.

A fin de cuentas, la sentencia establece que la denegación de embarque fue injustificada, pues se trataba de un vuelo nacional y, de conformidad con el PNS español, en estos casos los menores de 14 años están exentos de presentar documentación para confirmar su identidad, siendo responsable la persona con la que realiza el viaje. También añade que, siempre y cuando el transportista aéreo opere en aeropuertos españoles, deberá respetar las reglas de seguridad del Estado español, y cuando deniegue el embarque

⁶⁶ Id. Cendoj: 08019370152012100236.

⁶⁷ Art. 6.3 CC: "3. Los actos contrarios a las normas imperativas y a las prohibitivas son nulos de pleno derecho, salvo que en ellas se establezca un efecto distinto para el caso de contravención".

⁶⁸ Así lo establece el art. 13.1 del Reglamento (CE) N° 300/2008.

⁶⁹ Si el Estado que ha concedido la licencia de explotación al transportista aéreo no es España, deberá igualmente cumplir lo establecido en el PNS español, siempre que preste sus servicios en territorio nacional. En los casos en los que el vuelo parta de un aeropuerto español, también se deberá aplicar la normativa nacional, sin perjuicio de que se deban tomar en consideración otras.

exigiendo requisitos de identidad distintos, se deberá considerar que dicha decisión es improcedente.

Conviene enfatizar que, un pacto entre las partes no puede modificar una norma de carácter público, siendo totalmente nulas las condiciones particulares o generales establecidas por la aerolínea a este respecto.

De este modo, tanto los padres como el menor al que se le denegó el embarque tienen derecho a ser indemnizados de conformidad con el Reglamento n.º 261/2004, teniendo en cuenta que la denegación de embarque del menor determinó que los tres perdieran el vuelo, causándoles un daño a resarcir.

En este sentido, cabe analizar la Sentencia de la AP de Madrid n.º 214/2009, de 11 de septiembre de 2009⁷⁰, en la que se resuelve el recurso de apelación presentado por un transportista aéreo al ser condenado a indemnizar los daños patrimoniales y morales a unos pasajeros a consecuencia de una denegación de embarque injustificada.

La compañía alegó que la denegación de embarque fue causada por un incumplimiento contractual por parte de los pasajeros, estableciendo que la reserva no era válida al no haberse introducido al hacerla los nombres de estos, debiendo ser cancelada con posterioridad y sustituida por otra reserva en un vuelo anterior. Asimismo, el transportista aéreo afirmaba que dicho incumplimiento determinaba la inexistencia de contrato.

Al respecto, el juzgador establecía que los pasajeros estaban provistos de billetes emitidos por la propia compañía aérea, por intermediación de un agente autorizado, siendo estos aparentemente válidos, por lo que se daba a entender que la reserva había sido aceptada por el transportista.

Por otro lado, se afirma que es indispensable para realizar la reserva de un vuelo que las personas estén correctamente identificadas, por lo que el hecho que se haya podido efectuar existiendo anomalías en la identificación de los pasajeros es un fallo de la compañía, por lo que no se pueden hacer recaer las consecuencias de un mal funcionamiento del sistema de reservas sobre los pasajeros, por cuanto estos hicieron todo cuanto le es exigible.

En este caso, el transportista también alega infracción del Reglamento n.º 261/2004, al ser las cuantías indemnizatorias excesivas. A este respecto, el juzgador determina que dicha normativa comunitaria da un régimen de compensación mínima e inmediata, que no excluye el derecho del pasajero a obtener una compensación suplementaria por los daños sufridos, tal como encontramos en el artículo 12 de dicho reglamento: *“El presente Reglamento se aplicará sin perjuicio de los derechos del pasajero a obtener una compensación suplementaria”*⁷¹.

⁷⁰ Id. Cendoj: 28079370282009100189.

⁷¹ Véase también la Sentencia de la AP de Barcelona n.º 508/2011, de 22 de diciembre de 2011 (Id. Cendoj: 08019370152011100393), siendo el objeto de la misma la apelación de una sentencia recaída en un procedimiento derivado de una denegación de embarque de una pasajera debido a que su billete no figuraba en el sistema de reservas por un error informático, considerando el juzgador que la actuación de la compañía aérea fue injustificada teniendo en cuenta que existía título válido de transporte, ya que la pasajera acredita la reserva y el pago del vuelo.

Para finalizar con este apartado, se analizará la Sentencia de la AP de Barcelona n.º 1836/2019, de 16 de octubre de 2019⁷², siendo el objeto de la misma una denegación de embarque derivada de una cancelación por parte de la aerolínea de unos billetes válidamente adquiridos por los pasajeros.

En este caso, estos compraron los billetes utilizando una tarjeta bancaria de débito, recibiendo por correo electrónico el comprobante correspondiente y más adelante, una confirmación por parte de la compañía aérea de haber admitido el pago e informándoles que podían realizar el *check-in*⁷³ sin necesidad de presentar la tarjeta bancaria utilizada, enviándoles también los billetes electrónicos que habían adquirido.

El día del vuelo los pasajeros se personaron en el aeropuerto, siéndoles denegado el embarque por no haber llegado a realizar el pago de los billetes, ya que el transportista aéreo los canceló por haber recibido una alerta de fraude.

Al efecto, el juzgador determina que los pasajeros disponían títulos válidos para volar, teniendo en cuenta que la demandada no prueba suficientemente la recepción del aviso de fraude por parte de su banco, ni tampoco que avisara a los actores que se habían cancelado sus billetes el mismo día que adquirieron los mismos. En cambio, los pasajeros aportan la confirmación de del pago y el correo mediante el cual la compañía remitió los billetes electrónicos, por lo que, en conclusión, disponían de documentos de viaje adecuados y confirmados.

Así, en la sentencia se concluye que estamos ante una denegación de embarque injustificada, por lo que de acuerdo con el artículo 7 del Reglamento n.º 261/2004 la compañía aérea debe indemnizar a los pasajeros.

C. Expedición por parte del transportista de un billete distinto del reservado por el pasajero

En cuanto a esta causa de denegación de embarque, encontramos la Sentencia de la AP de Madrid n.º 42/2015, del 13 de febrero de 2015⁷⁴, que resuelve un recurso de apelación derivado de un litigio en el que se trataba una denegación de embarque resultante de un error del transportista aéreo en el momento de la expedición del billete del vuelo, siendo otro distinto al que la pasajera había reservado.

Así, la pasajera creía haber efectuado una reserva para un vuelo con salida a las 22 h, cuando en realidad estaba programado para las 19.30 h del mismo día, por lo que cuando se presentó en el mostrador de facturación, con la antelación necesaria, no pudo embarcar porque su vuelo ya había partido. A este respecto, la compañía aérea le ofreció un vuelo alternativo para el día siguiente, con el que la pasajera sufría un gran retraso, no aceptándolo por la necesidad imperiosa que tenía de viajar inmediatamente por razones

⁷² Id. Cendoj: 28079370282009100189.

⁷³ El *check-in* es un proceso mediante el cual los pasajeros confirman sus datos y obtienen su tarjeta de embarque, confirmando así su abordaje en el vuelo contratado.

⁷⁴ Id. Cendoj: 28079370282015100106.

familiares, por lo que adquirió un billete de clase *business*⁷⁵, alegando que no había disponibilidad de clase turista.

En la demanda, la pasajera reclamaba en concepto de daños y perjuicios la diferencia entre el primer billete y el que adquirió posteriormente, como también los daños morales ocasionados, teniendo en cuenta que la compañía aérea se había allanado exclusivamente en el pago de la compensación prevista en el Reglamento n.º 261/2004.

La sentencia de instancia condena al transportista aéreo al pago de la compensación y la diferencia entre los billetes, recurriendo la misma dicha resolución para reducir la condena al pago de la indemnización prevista en el Reglamento exclusivamente, estableciendo que no había quedado acreditada la necesidad de viajar en clase *business*, puesto que se le había ofrecido un vuelo comparable para viajar el día siguiente, no siendo el daño consistente en la diferencia del precio del billete imputable a la compañía sino a la decisión de la pasajera que quiso adquirir ese billete.

El juzgador en este caso determina que estamos ante una denegación de embarque, teniendo en cuenta que la actora aportaba un billete válido que le daba derecho al transporte y cumplía con todos los requisitos necesarios, siendo la razón por la que se le denegó el embarque que el avión ya había partido.

En tal sentido, el embarque no fue posible por haber partido el vuelo, pudiéndose afirmar que la denegación no era razonable al obedecer a un error imputable a la compañía aérea, por lo que la pasajera efectivamente tenía derecho a la compensación que establece el Reglamento n.º 261/2004.

En cuanto al pago de la diferencia entre los billetes, el tribunal desestima las pretensiones de la compañía aérea, afirmando que no se adquirió el billete de clase *business* por una libre decisión de la pasajera, sino por un imperativo al no haber disponibilidad en clase turista. Así, el daño reclamado se fundamenta en el suplemento que esta tuvo que soportar para poder volar inmediatamente, dado que con el vuelo alternativo ofrecido por la compañía aérea no se daba satisfacción a la necesidad de la pasajera de viajar con urgencia.

El juzgador concluye que la razón de los demandantes de adquirir otro billete fue consecuencia del incumplimiento del transportista de no subir a bordo a la pasajera en el vuelo que esta había contratado, debiendo comprar la misma un billete de clase superior para poder llegar a su destino. En consecuencia, la compañía aérea debe indemnizarla conforme con lo establecido en el Reglamento n.º 261/2004, como también por la diferencia de precio del billete, ya que esta fue la única opción disponible para que el viaje no perdiera su causa.

D. Avión distinto al inicialmente previsto con menor capacidad de plazas disponibles.

Una denegación de embarque puede ser también consecuencia del cambio de la aeronave que iba a efectuar inicialmente el vuelo por otra distinta de menor capacidad.

⁷⁵ La clase *business* o clase ejecutiva, es una clase con mayor calidad y comodidad que la clase turista, pero por debajo de la primera clase.

En este sentido, encontramos la sentencia del TJUE, de 29 de julio de 2019, asunto C-354/18, caso Radu Lucian Rusu, Oana Maria Rusu y SC Blue Air - Airline Management Solutions Srl⁷⁶.

La misma se refiere a un caso en que los pasajeros realizaron una reserva de un vuelo por razones de trabajo, presentándose al embarque del mismo y cumpliendo todos los requisitos para embarcar. En ese preciso momento, el transportista aéreo les informó que su embarque no era posible, puesto que el vuelo se iba a realizar con una aeronave distinta con menos plazas que la que se pretendía utilizar en un primer momento, por lo que se reprogramó otro vuelo cinco días más tarde.

Así, el transportista aéreo determinó que los pasajeros a los que había denegado el embarque tenían derecho a la compensación que establece el Reglamento n.º 261/2004, pretendiendo también los pasajeros que se los indemnizara por los perjuicios materiales derivados de la retención practicada sobre sus salarios, y por los daños morales.

En la resolución que estamos haciendo referencia, el juzgador trata de determinar si la compensación a la que hace referencia el artículo 7 del Reglamento n.º 261/2004 pretende resarcir los perjuicios derivados de la denegación de embarque o si el mismo puede ser objeto de compensación suplementaria.

Teniendo en cuenta que dicha norma pretende garantizar un elevado nivel de protección para los pasajeros aéreos que han sufrido graves molestias a consecuencia de una cancelación, un retraso en el vuelo o una denegación de embarque, el importe de la compensación que se les proporcionará pretende resarcirlos de forma estandarizada e inmediata de los perjuicios que les han causado dichas situaciones, sin necesidad de que deban reclamar indemnizaciones ante los tribunales.

Cabe destacar que, en la mayoría de las ocasiones, aunque el artículo 4.3 del Reglamento n.º 261/2004 establezca que el transportista encargado de efectuar el vuelo deberá compensar a los pasajeros de forma inmediata, a la práctica no ocurre así, obligándoles a reclamar dicha compensación por otras vías, o no exigiéndola por mero desconocimiento.

Así, en la sentencia se determina que con el importe de las compensaciones solo se pretende satisfacer los perjuicios que son prácticamente idénticos para todos los pasajeros. A tal efecto, encontramos la Sentencia del TJUE, de 10 de enero de 2006, asunto C-344/04, caso International Air Transport Association, European Low Fares Airline Association, y Department for Transport⁷⁷, en la que se distinguen dos tipos de daño: “*perjuicios casi idénticos para todos los pasajeros, cuya reparación puede adoptar la forma de una asistencia o de una atención, estandarizadas e inmediatas, a todos los interesados, mediante, por ejemplo, el ofrecimiento de refrescos, comidas alojamiento y llamadas telefónicas*”, y perjuicios individuales inherentes al motivo de su desplazamiento, “*cuya reparación exige una apreciación caso por caso del alcance de los daños ocasionados y solo puede, en consecuencia, ser objeto de una indemnización a posteriori e individualizada*”.

⁷⁶ ECLI:EU:C:2019:637.

⁷⁷ ECLI:EU:C:2019:637.

En el caso que nos ocupa, los pasajeros sufrieron una pérdida de salario por no poder acudir a su puesto de trabajo, considerándose un perjuicio individual ocasionado a consecuencia de la denegación de embarque, por lo que se requiere una apreciación de los daños causados en esta situación en específico. En consecuencia, entiende el juzgador que la compensación que establece el Reglamento n.º 261/2004 no comprende este tipo de perjuicios, pero esto no impide que el pasajero pueda ser compensado en la medida en que el Derecho nacional o internacional le concedan el derecho, siempre y cuando la compensación sea suplementaria a la que se establece en el Reglamento.

Al respecto, se considerará que una compensación es suplementaria a tenor del artículo 12.1 de la norma legal a la que estamos haciendo referencia, cuando esta haya sido causada por una denegación de embarque en contra de la voluntad del pasajero, por una cancelación o un retraso de su vuelo, provocando dicha situación molestias que se indemnizan con arreglo al Reglamento.

Por todo lo expuesto, se considera que la pérdida de salario originada por una denegación de embarque debe considerarse un perjuicio que puede ser objeto de reparación suplementaria, debiendo determinar el tribunal competente los elementos constitutivos del menoscabo, así como la cuantía de la compensación de este, sobre la base jurídica pertinente.

Con este fin, el artículo 12 del Reglamento n.º 261/2004 establece que la compensación que se conceda con arreglo al mismo puede deducirse de la compensación suplementaria, aunque no obliga a proceder a tal deducción. Por ello, se puede resarcir al pasajero conforme al Reglamento sin perjuicio a que se le dé el derecho a una compensación adicional, sin imponer ningún requisito que pueda limitar la facultad del tribunal nacional competente de deducir la compensación concedida de la compensación suplementaria.

En la sentencia que estamos tratando, el transportista aéreo sostenía que los demandantes no tenían derecho a una compensación suplementaria por no haber solicitado un vuelo alternativo y haber aceptado el que se les ofreció, que salía cinco días más tarde que el inicialmente contratado.

Al respecto, debemos recordar que el artículo 4.3 del Reglamento n.º 261/2004 determina que, en caso de denegación de embarque contra la voluntad de los pasajeros, la compañía aérea deberá prestarles asistencia de conformidad con lo dispuesto en el artículo 8, en relación con el considerando 10 del mismo texto legal, en el que se indica que: *“Debe ofrecerse a los pasajeros a los que se deniega el embarque contra su voluntad la posibilidad de cancelar sus vuelos, con reembolso de sus billetes, o de proseguirlos en condiciones satisfactorias, así como el derecho a ser bien atendidos mientras esperan un vuelo posterior”*.

En cuanto al deber de información del transportista, cuando nos encontramos ante este tipo de situaciones, tiene el deber de informar exhaustivamente a los pasajeros de los derechos que les asisten, para que así puedan ejercerlos eficazmente. Así, podemos decir que incumbe al transportista que deniega el embarque prestar asistencia a los pasajeros, informándoles de las opciones que les da el Reglamento para que puedan elegir debidamente, y así cancelar sus vuelos obteniendo el reembolso del billete, o proseguir su viaje hasta su destino final en condiciones de transporte comparables, lo más rápidamente posible en una fecha posterior.

A este respecto, Petit, M^a.V., establece que, la exigencia que la conducción sea hasta el destino final debe entenderse que significa hasta el aeropuerto inicialmente previsto, y la expresión “lo más rápidamente posible” deberá interpretarse de forma restrictiva, teniendo en cuenta la consustancial celeridad del transporte aéreo. Así, el tiempo total del viaje debe ser razonablemente parecido al tiempo de viaje programado del trayecto original en la misma clase, o en la clase superior⁷⁸.

Por ello, en la sentencia se determina que en ningún caso el pasajero al que se le deniega el embarque y tenga derecho a la asistencia de la compañía aérea, deberá hacerse cargo de ninguna obligación, como tampoco tendrá que contribuir activamente a la búsqueda de información que debería obtener directamente por el transportista.

Así, entendemos que la compañía aérea deberá proponer a los pasajeros la posibilidad de un transporte alternativo, organizándolo y siendo su deber probar que dicho transporte se realizó lo más rápidamente posible.

E. Retraso en el primer vuelo de la reserva.

En este punto, analizaremos el caso en que una aerolínea anula los billetes a pasajeros de vuelos con conexión que se presentan al embarque, cumpliendo todos los requisitos establecidos en el artículo 3.2 del Reglamento n.º 261/2004, por considerar que, debido al retraso de uno de los trayectos, los mismos no llegarían a tiempo al siguiente vuelo, siendo este el único motivo por el que se les deniega el embarque.

Por ello, debemos señalar la Sentencia del TJUE, de 4 de octubre de 2012, asunto C-321/11, caso Germán Rodríguez Cachafeiro, María de los Reyes Martínez-Reboredo Varela-Villamor e Iberia, Líneas Aéreas de España, S.A.⁷⁹, en la que se resuelven una serie de cuestiones referentes a una denegación de embarque derivada de una supuesta pérdida de conexión, llegando finalmente los pasajeros a tiempo de coger el vuelo.

En este sentido, los pasajeros realizaron una reserva formada por dos vuelos, presentándose al embarque del primero y recibiendo las tarjetas correspondientes a los vuelos sucesivos. En el primer trayecto, sufrieron un retraso que hizo creer al transportista que no iban a llegar a tiempo a su conexión, por lo que procedieron a anular las tarjetas de embarque sin tener otra razón de peso más que la demora del primer vuelo.

Al llegar los pasajeros a la puerta de embarque del segundo trayecto, el personal de la compañía les negó el embarque a causa de que sus tarjetas estaban anuladas y sus plazas habían sido ocupadas por otros pasajeros, debiendo esperar un día para poder viajar a su destino.

A tal efecto, el tribunal trata de resolver la cuestión relativa a la posibilidad de incluir, dentro del concepto de denegación de embarque establecido en el artículo 2.j) del Reglamento n.º 261/2004, las situaciones en que, en el contexto de un contrato de transporte único que comprende varias reservas en vuelos sucesivos, un transportista deniega el embarque a pasajeros por el único motivo que el primer vuelo de la reserva ha

⁷⁸ Petit, M.V, “*La inacabada protección de los pasajeros en el transporte aéreo frente a las cancelaciones y los accidentes*”, *Revista de Derecho Mercantil* núm. 311/2019 (2019), p. 18-20.

⁷⁹ ECLI:EU:C:2012:609.

sufrido un retraso imputable al transportista y este ha previsto erróneamente que los pasajeros no iban a llegar a tiempo al embarque del segundo vuelo.

Como ya se ha dicho con anterioridad, la denegación de embarque consiste en la negativa de la compañía aérea de transportar a un pasajero en un vuelo para el que este tiene una reserva válida, y en el que se ha presentado al embarque, cumpliendo con todas las condiciones requeridas por el Reglamento n.º 261/2004.

En el caso que nos ocupa, los pasajeros se presentaron a tiempo al embarque con su reserva confirmada, impidiéndoseles embarcar por un supuesto incumplimiento de los requisitos para viajar, cuando realmente el transportista les había anulado los billetes a consecuencia de una suposición errónea.

Así, habiendo alegado la compañía aérea que no se trataba de una denegación de embarque por no haberse fundamentado la decisión en un exceso de reservas, el juzgador determina que efectivamente el haber anulado los billetes a los pasajeros bajo la premisa de que el primer vuelo se había retrasado, impidiéndoles acceder a la aeronave para realizar el trayecto que habían reservado, se incluye en el concepto de denegación de embarque, ya que como se ha dicho con anterioridad, dicho término puede ir más allá de los supuestos de exceso de reservas.

Por ello, al no concurrir motivos que podrían considerar que la decisión del transportista estuvo fundada en el sentido del artículo 2.j) del Reglamento n.º 261/2004, se puede afirmar que estamos ante una denegación de embarque injustificada, teniendo en cuenta que no existía motivo razonable para privar a los pasajeros de viajar, habida cuenta de que el transportista fue el causante del retraso del primero de los vuelos, permitiendo que se ocuparan las plazas que habían reservado los pasajeros a los que se denegó el embarque por deducir erróneamente que no llegarían a tiempo para embarcar en el segundo vuelo.

En consecuencia, si se llegara a considerar que estamos ante una razón justificada, los pasajeros se verían obligados a acarrear con las dificultades e inquietudes que este tipo de situaciones conllevan, viéndose completamente privados de protección.

F. Reorganización de los vuelos por concurrencia de “circunstancias extraordinarias” en el vuelo anterior.

Por último, se analizará el caso de una denegación de embarque derivada de una reorganización de vuelos por parte del transportista aéreo, a consecuencia de la cancelación de uno de ellos por una huelga del personal del aeropuerto.

La Así lo establece la Sentencia del TJUE, de 4 de octubre de 2012, asunto C-22/11, caso Finnair Oyj y Timy Lassooy⁸⁰, versa sobre una denegación de embarque a unos pasajeros con una reserva válida, debida a que sus plazas fueron ocupadas por otros pasajeros que se habían visto afectados por una cancelación de un vuelo que debería haberse realizado dos días antes. Así las cosas, cuando la compañía aérea vio que dicho vuelo no se podría llevar a cabo, con la intención de minimizar el impacto en los pasajeros y reducir el tiempo de espera para llegar a su destino, decidió reorganizar los vuelos

⁸⁰ ECLIEUC2012604.

posteriores, de manera que se pudiera reubicar a los afectados en los mismos, dándoles prioridad frente a los que habían reservado su plaza, denegándoles el embarque y reubicándolos en otros vuelos que partían al día siguiente.

En este sentido, el tribunal de instancia determinó que no era aplicable el artículo 4 del Reglamento n.º 261/2004, alegando que la reorganización fue consecuencia de una huelga considerada como circunstancia extraordinaria, adoptando el transportista aéreo todas las medidas exigibles.

De esta manera, el juzgador pretende determinar si la concurrencia de dichas circunstancias que obligan a un transportista a reorganizar vuelos posteriores al afectado por la cancelación, puede justificar la denegación de embarque de un pasajero de uno de esos vuelos posteriores y eximir a la compañía aérea de su obligación de compensarle de conformidad con el artículo 4.3 del Reglamento n.º 261/2004.

Cabe recordar que el artículo 2.j) de la norma a la que estamos haciendo referencia, excluye calificar bajo el concepto de denegación de embarque los incumplimientos por parte de los pasajeros que se presentan al embarque sin cumplir los requisitos que establece el artículo 3.2 del mismo, como también los supuestos en que concurren motivos razonables para la denegación.

En este caso, el tribunal examina si un motivo operativo como el que se está analizando puede considerarse como razonable para denegar el embarque, entendiendo que de ninguna manera puede ser imputable al pasajero que se ve privado de realizar su viaje. A este respecto, la circunstancia ante la que nos encontramos es comparable con los casos de *overbooking*, ya que el transportista aéreo reatribuye plazas reservadas por unos pasajeros a otros, eligiendo a cuáles transporta y a cuáles deniega el embarque.

A fin de cuentas, no se puede considerar como motivo suficiente para denegar justificadamente el embarque el interés de otros pasajeros de ser transportados sin una demora excesiva, después de haber sufrido una cancelación. De ser así, estaríamos ante una circunstancia totalmente injusta para los que se ven privados de realizar el trayecto, pues no podrían alegar el artículo 4 del Reglamento n.º 261/2004, ni tampoco las disposiciones del mismo relativas a la cancelación ni al retraso. Es decir, el pasajero que se encontrase en la situación en la que el transportista decide unilateralmente reorganizar sus vuelos, no estaría en ninguna de las categorías que prevén medidas de protección ante los graves trastornos y molestias que pueden sufrir los mismos, por lo que la compañía no estaría obligada a abonarle la compensación ni a prestarle asistencia, quedando el pasajero desprotegido.

Es de suma importancia interpretar de forma restrictiva las situaciones que pueden conllevar a una denegación de embarque justificada, puesto que de no ser así, el transportista aéreo podría verse tentado a rehuirse de sus obligaciones, sin tener en consideración el objetivo principal del Reglamento n.º 261/2004, que como ya se ha dicho, es consolidar los derechos de los pasajeros, garantizándoles unas normas mínimas comunes de protección.

Por lo que se refiere al derecho de compensación de los pasajeros a los que se les denegó injustificadamente el embarque, el transportista no queda eximido de su obligación, ya que el Reglamento no prevé que se pueda descartar el derecho de los mismos a ser compensados cuando concurren circunstancias extraordinarias.

En relación con lo que se entiende por circunstancia extraordinaria, del mismo modo que encontramos en Convenio de Montreal, en el Reglamento n.º 261/2004 se considera que las obligaciones del transportista de efectuar un vuelo se deben limitar o excluir cuando un suceso haya sido causado por circunstancias extraordinarias que no hubieran podido evitarse incluso si se hubieran tomado todas las medidas razonables, siendo estos casos los de inestabilidad política, condiciones meteorológicas incompatibles con la realización del vuelo, riesgos para la seguridad, deficiencias inesperadas en la seguridad del vuelo y huelgas que afecten a las operaciones del transportista aéreo⁸¹. Así, siendo disuasoria la principal función de la compensación, en los casos en los que el transportista aéreo no tiene dominio sobre los acontecimientos causantes de estos trastornos y molestias para los pasajeros, deja de tener sentido obligarle a indemnizar a los mismos, ya que se considera que no es responsable de tales incidentes.

Hay que mencionar que, aunque el legislador comunitario haya indicado estos casos como aquellos en los que se pueden producir circunstancias extraordinarias, no ha querido dar a entender que dichos acontecimientos constituyan en sí circunstancias extraordinarias, sino únicamente que pueden dar lugar a acontecimientos de esta índole. Es decir, no todas las circunstancias que acompañan a tales sucesos constituyen necesariamente causas de exoneración de la obligación de compensación establecida en el artículo 5.1 c) del Reglamento n.º 261/2004.

En cuanto a la determinación del significado y alcance del término “circunstancia extraordinaria”, al no estar definido por el Derecho comunitario, debe efectuarse conforme al sentido habitual en el lenguaje corriente, teniendo en cuenta el contexto en el que se utiliza y los objetivos perseguidos por la normativa. A tal efecto, reiterada jurisprudencia ha determinado que la magnitud de los términos que figuran en una disposición que constituye una excepción a un principio, o se encuentren en normas comunitarias destinadas a proteger a los consumidores, y cuando los mismos no se encuentren definidos por el Derecho comunitario, deberán interpretarse estrictamente⁸².

Asimismo, se considerará que concurren circunstancias extraordinarias cuando las repercusiones de una decisión de gestión del tránsito aéreo, en relación con una aeronave determinada y en una fecha determinada, den lugar a un gran retraso, a un retraso de un día para el otro o a la cancelación de uno o más vuelos de la aeronave, aunque el transportista aéreo haya hecho todo lo posible para evitarlo⁸³. En efecto, el concepto de circunstancia extraordinaria tiene por objeto limitar las obligaciones del transportista, incluso eximirlo de estas, cuando el acontecimiento de que se trate no hubiera podido prevenirse, incluso si se hubieran adoptado todas las medidas razonables⁸⁴.

⁸¹ Así lo establece el Considerando 14 del Reglamento n.º 261/2004.

⁸² Tal y como establece la Sentencia del TJUE, de 22 de diciembre de 2008, asunto C-549/07, caso Friederike Wallentin-Hermann y Alitalia — Linee Aeree Italiane SpA (ECLI:EU:C:2008:771), “*aunque el artículo 5, apartado 1, letra c), del Reglamento n.º 261/2004 sienta el principio del derecho de los pasajeros a obtener una compensación en caso de cancelación de un vuelo, el apartado 3 de dicho artículo, que determina las condiciones en las que el transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo no está obligado a abonar dicha compensación, debe entenderse como una excepción a dicho principio. Por lo tanto, este último apartado debe ser objeto de interpretación estricta*”.

⁸³ Así lo establece el Considerando 15 del Reglamento n.º 261/2004.

⁸⁴ Sentencia del TJUE, de 4 de octubre de 2012, asunto C-22/11, caso Finnair Oyj y Timy Lassooy (ECLI:EU:C:2012:604).

En este sentido, es evidente que el legislador de la Unión no previó que el transportista pudiera pretextar circunstancias extraordinarias en caso de denegación de embarque, ya que a diferencia del artículo 5. 3 del Reglamento n.º 261/2004, los artículos 2.j) y 4 del mismo, no establecen que, en caso de denegación de embarque relacionada con circunstancias extraordinarias, un transportista aéreo quede eximido de su obligación de compensar, por lo que cabe concluir que el legislador no pretendió que dicha compensación pudiera descartarse por motivos relacionados con la concurrencia de dichas situaciones.

Por ello, en el caso que nos ocupa, el hecho de que el transportista aéreo se viera obligado a cancelar un vuelo por una huelga del personal del aeropuerto, y decidiera por sí solo reorganizar los vuelos posteriores, no conlleva a afirmar que dicha huelga le haya obligado a denegar el embarque a pasajeros que se presentaron al mismo cumpliendo con todas las condiciones requeridas, por lo que deberá compensarles de conformidad con el Reglamento n.º 261/2004. En definitiva, no se puede considerar que la denegación fue justificada, independientemente de que hubiesen sobrevenido circunstancias extraordinarias, pues el vuelo que se podría considerar afectado por las mismas sería exclusivamente el que tuvo que ser cancelado, y no los posteriores⁸⁵.

Así, que el transportista deba cumplir su deber de indemnizar a los pasajeros, no quita que pueda solicitar una compensación a los causantes de la denegación de embarque, pudiendo la misma atenuar o absorber la carga financiera adoptada por el transportista como consecuencia de tales obligaciones. De ese modo, el artículo 13 del Reglamento n.º 261/2004 regula el derecho de reparación cuando un transportista aéreo deba hacer frente a las obligaciones que este impone, sin limitar el derecho del mismo a reclamar una compensación a cualquier otra persona o tercero.

En suma, si un transportista aéreo se ve obligado a cancelar un vuelo previsto el día de una huelga del personal del aeropuerto, y decide reorganizar los vuelos posteriores para tratar de minimizar la espera de los pasajeros afectados, no es una circunstancia que pueda considerarse como causa justificada de denegación de embarque, como tampoco puede eximir a dicho transportista de su obligación de compensar a los pasajeros de los vuelos posteriores a los que ha elegido aleatoriamente para privarles de embarcar en el vuelo que habían reservado y por el que cumplían todas las condiciones. Por ello, al ser el perjuicio soportado imputable a la compañía aérea, es procedente la indemnización con el fin de evitar que se recurra habitualmente a esta práctica, y se opte por solicitar voluntarios para renunciar a sus reservas, tal como se prevé en el artículo 4.1 del Reglamento n.º 261/2004.

A fin de cuentas, se concluye que la denegación de embarque no puede justificarse por circunstancias extraordinarias, teniendo en cuenta que solamente se excluye de esta calificación la negativa a embarcar a un pasajero por su situación individual, que, a modo

⁸⁵ Cuando la cancelación o el retraso del vuelo se deba a circunstancias extraordinarias, el transportista aéreo no está obligado a pagar la compensación establecida en el Reglamento n.º 261/2004, todo ello de conformidad con la Sentencia del TJUE de 22 de diciembre de 2008, asunto C-549/07 en la que se establece que *“sólo podrán calificarse de «extraordinarias» en el sentido del artículo 5, apartado 3, del Reglamento n.º 261/2004 cuando correspondan a un acontecimiento que, al igual que los que se enumeran en el decimocuarto considerando de dicho Reglamento, no sea inherente al ejercicio normal de la actividad del transportista aéreo de que se trate y escape al control efectivo de dicho transportista a causa de su naturaleza o de su origen”*.

de ejemplo y como ya se ha expuesto anteriormente, podría ser debido a razones de salud o falta de documentos.

3.2.3. Derechos de los pasajeros ante la denegación de embarque contra su voluntad.

En cuanto a los derechos del pasajero, se debe tener en cuenta que existen dos tipos de protección, la directa o la indirecta, comprendiendo la primera las acciones que este se puede valer para hacer frente a las responsabilidades en las que incurra el transportista aéreo, y la segunda, los principios que instaura el legislador de conformidad con el artículo 51.1 de la Constitución Española⁸⁶, en relación con el artículo 38 de la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea, en el que se establece que “*Las políticas de la Unión garantizarán un alto nivel de protección de los consumidores*”.

Teniendo en cuenta que el pasajero es el consumidor en el contrato de transporte aéreo de pasajeros, todo ello de conformidad con el artículo 3 del *Real Decreto legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General de Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias*, en el que se establece que “*son consumidores o usuarios las personas físicas que actúen con un propósito ajeno a su actividad comercial, empresarial, oficio o profesión*”, le corresponden los derechos establecidos en el artículo 8 del mismo texto legal, siendo estos la protección contra los riesgos que puedan afectar su salud o seguridad, la protección de sus legítimos intereses económicos y sociales, la indemnización de los daños y la reparación de los perjuicios sufridos, entre otros.

En el caso concreto que nos ocupa, como ya se ha adelantado con anterioridad, en los supuestos en los que el pasajero sufre una denegación de embarque injustificada, esté tendrá derecho a obtener una compensación, el reembolso y un transporte alternativo. Aun así, el pasajero es la parte débil en esta relación contractual con el transportista aéreo, pues está obligado a pagar el precio del billete, a presentarse al embarque en tiempo y forma, y a cumplir con las obligaciones establecidas en el artículo 41 de la Ley de Seguridad Aérea⁸⁷. En este sentido, la *Resolución del Parlamento Europeo, de 22 de mayo de 2012, sobre una estrategia de refuerzo de los derechos de los consumidores vulnerables*, sobre una estrategia de refuerzo de los consumidores vulnerables, reconoció al pasajero dentro de este tipo de consumidores ya que, pese a la legislación existente, siguen teniendo dificultades cuando viajan y a menudo se encuentran en situaciones de vulnerabilidad, como sería en el caso de la denegación de embarque⁸⁸.

⁸⁶ Art. 51.1 CE: “*Los poderes públicos garantizarán la defensa de los consumidores y usuarios, protegiendo, mediante procedimientos eficaces, la seguridad, la salud y los legítimos intereses económicos de los mismos*”.

⁸⁷ Art. 41 de la Ley de Seguridad Aérea: “*Los pasajeros y cualesquiera otras personas físicas y jurídicas usuarias de servicios aeronáuticos están sujetos a las obligaciones siguientes: 1.ª Cumplir las normas, reglas, medidas y condiciones de seguridad en vigor tanto a bordo de las aeronaves como en los aeropuertos, aeródromos y demás instalaciones aeroportuarias. 2.ª Atender las órdenes, instrucciones y directrices de las autoridades aeroportuarias y del personal aeronáutico dirigidas a preservar el orden y la seguridad de las actividades u operaciones aeronáuticas*”.

⁸⁸ A tal efecto, véase Pérez Escolar, M., “El viajero, consumidor vulnerable. Consideraciones a la luz del moderno Derecho Comunitario Europeo”, *Revista de Derecho Patrimonial* núm. 44/2017 (2017), pp. 7-32.

Por ello, podemos afirmar que la principal obligación del pasajero es cumplir con todos los requisitos del contrato de transporte.

Respecto a los derechos que el Reglamento n.º 261/2004 les confiere, podemos distinguir entre los de tipo asistencial, el derecho al reembolso del billete o a un transporte alternativo, y el derecho a una compensación económica automática⁸⁹.

Por lo que se refiere a los de tipo asistencial, son derechos de obligado cumplimiento por parte del transportista, siendo uno de ellos el derecho a la información regulado en el artículo 14 del Reglamento n.º 261/2004. A tal efecto, según Garrido Parent, la compañía aérea encargada de efectuar un vuelo está obligada a tener expuesto en el mostrador de facturación, de forma suficientemente visible, un anuncio en el que invite al usuario afectado de denegación de embarque a solicitar el texto en que figuran sus derechos⁹⁰. Así, los pasajeros tienen derecho a ser informados en todo momento, estando obligado el transportista a proporcionarles un impreso en el que se indiquen las normas en materia de compensación y asistencia, así como los datos de contacto del organismo nacional al que se refiere el artículo 16⁹¹.

También encontramos los recogidos en el artículo 9, en el que se regula el derecho a atención, estableciendo que el transportista deberá ofrecer gratuitamente comida y refrescos suficientes en función de las circunstancias, alojamiento en los casos en que sea necesario pernoctar o una estancia adicional a la prevista por el pasajero, y el precio del transporte entre el aeropuerto y el lugar de alojamiento.

En segundo lugar, en el artículo 8 del Reglamento n.º 261/2004 encontramos el derecho al reembolso del billete o a un transporte alternativo, y, por último, en el artículo 7 se regula el derecho a la compensación económica automática.

Así, el transportista deberá devolver el importe íntegro del billete si el pasajero no opta por ser transportado a su destino final en un transporte alternativo. Dicho reembolso se realizará en siete días y será *“del coste íntegro del billete en el precio al que se compró, correspondiente a la parte o partes del viaje no efectuadas y a la parte o partes del viaje efectuadas, si el vuelo ya no tiene razón de ser en relación con el plan de viaje inicial del pasajero”*.

En relación con el transporte alternativo, constituye el derecho del pasajero a exigir el cumplimiento del contrato de transporte de una forma tardía, pudiendo exigir además la compensación suplementaria establecida en el artículo 12 del Reglamento n.º 261/2004 para que se le indemnice lo que corresponda a los daños y perjuicios derivados de la denegación de embarque.

En este sentido, la *Comunicación de la Comisión al Parlamento Europeo y al Consejo acerca de la aplicación del Reglamento (CE) n.º 261/2004 por el que se establecen normas comunes sobre la compensación y asistencia a los pasajeros en caso*

⁸⁹ Serrano Barrientos, A, *Reclamaciones de consumidores en materia de transporte aéreo*, Barcelona, 2018, p. 8-26.

⁹⁰ Garrido Parent, D, “Las condiciones generales del contrato de transporte aéreo de pasajeros y de su equipaje”, *Revista Aranzadi Civil-Mercantil* núm. 18/2006, (2006), p.12-15.

⁹¹ Art. 16 del Reglamento n.º 261/2004: *“Cada Estado miembro designará un organismo responsable del cumplimiento del presente Reglamento, en lo que concierne a los vuelos procedentes de aeropuertos situados en su territorio y a los vuelos procedentes de un país tercero y con destino a dichos aeropuertos [...]”*.

de denegación de embarque y cancelación o gran retraso de vuelos (COM 2011), establece que según el artículo 8 los pasajeros tienen el derecho a escoger un transporte alternativo en condiciones de transporte comparables, pudiendo ser conducidos con otro medio de transporte o por otro transportista que cubra la misma ruta u otra similar, en la misma clase o una parecida. Las condiciones comparables de transporte deben estar definidas en base a la clase y no en el precio del billete que pagó el pasajero, teniendo en cuenta que los precios de los asientos del avión cambian constantemente dependiendo de diversos factores.

A este respecto, cabe destacar que como se ha visto anteriormente, en los casos en que el pasajero deba viajar en una clase superior a la inicialmente adquirida para poder seguir con su viaje sin que pierda la razón de ser, el transportista no podrá cobrarle suplemento alguno, en cambio, si lo acomoda en una clase inferior a aquella por la que se pagó el billete, en siete días deberá reembolsarle el 30%, el 50% o el 75% del precio del billete, en función de la distancia del vuelo⁹².

El artículo 8 del Reglamento n.º 261/2004 determina que dicho transporte se realizará lo más rápidamente posible, no pudiéndose superar la diferencia horaria que fija el artículo 7.2 respecto al vuelo inicialmente reservado, es decir, en los vuelos de 1.500 km o menos la diferencia no podrá ser superior a dos horas, en los vuelos intracomunitarios de más de 1.500 km y para todos los demás de entre 1.500 km y 3.500 km, no podrá ser superior a tres horas, y por último, para los vuelos no comprendidos en los casos anteriores, la diferencia no podrá ser superior a cuatro horas⁹³.

En cuanto a la compensación, cabe destacar que tal como establece Sierra Noguero, E., este derecho no nace cuando la denegación de embarque es consentida voluntariamente por el propio pasajero. Así, este debe asegurarse de que las ventajas que le puede ofrecer la aerolínea si acepta no embarcar en el vuelo suplen adecuadamente los perjuicios derivados de renunciar a su viaje⁹⁴.

Con respecto a la cuantía, la compensación dependerá de la distancia del vuelo y de su carácter comunitario o extracomunitario. Se denomina automática porque es un derecho que se genera por el simple hecho de denegar el embarque al pasajero, quedando obligado el transportista a abonar la misma en el momento mismo en el que se deniegue el embarque, sin que sea necesario acreditar la existencia de un daño⁹⁵. La cantidad de

⁹² El art. 10 del Reglamento n.º 261/2004 establece que se le reembolsará: “a) el 30 % del precio del billete del pasajero para todos los vuelos de 1500 kilómetros o menos, o b) el 50 % del precio del billete para todos los vuelos intracomunitarios de más de 1500 kilómetros, excepto los vuelos entre el territorio europeo de los Estados miembros y los territorios franceses de ultramar, y para todos los demás vuelos de entre 1500 y 3500 kilómetros, o c) el 75 % del precio del billete para todos los vuelos no comprendidos en a) o en b), incluidos los vuelos entre el territorio europeo de los Estados miembros y los territorios franceses de ultramar”.

⁹³ En este sentido, el art. 8.3 del Reglamento n.º 261/2004 establece que: “En el caso de las ciudades o regiones en las que existan varios aeropuertos, el transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo que ofrezca al pasajero un vuelo a otro aeropuerto distinto de aquel para el que se efectuó la reserva deberá correr con los gastos de transporte del pasajero desde ese segundo aeropuerto, bien hasta el aeropuerto para el que efectuó la reserva, bien hasta otro lugar cercano convenido con el pasajero”.

⁹⁴ Sierra Noguero, E, *La compensación económica de los pasajeros en caso de denegación de embarque, cancelación de vuelo y gran retraso en la llegada*, Valencia, 2023, p 61-63.

⁹⁵ En este sentido encontramos la Sentencia del TJUE de 19 de noviembre de 2009, asuntos C-402/07 y C-432/07, caso Christopher Sturgeon, Gabriel Sturgeon, Alana Sturgeon y Condor Flugdienst GmbH (CLI:EU:C:2009:716), en la que se establece que “el Reglamento no 261/2004 pretende reparar

dicha indemnización es fija y tiene como objetivo compensar el retraso y los trastornos ocasionados a los pasajeros, pretendiendo también reducir la práctica del *overbooking*, haciendo que los transportistas aéreos tengan más pérdidas que beneficios cuando realizan este tipo de prácticas. Como se ha adelantado, dicha compensación también es mínima, ya que el pasajero tiene derecho a solicitar indemnizaciones adicionales o suplementarias.

Al fin y al cabo, el Reglamento n.º 261/2004 pretende subsanar el perjuicio que se concreta en la pérdida de tiempo de los pasajeros afectados, que solo puede repararse mediante una compensación.

De este modo, los pasajeros recibirán una compensación de 250 euros para vuelos de hasta 1.500 km, 400 euros para todos los vuelos intracomunitarios de más de 1.500 km y para los demás de entre 1500 km y 3.500 km, y 600 euros en los vuelos que no se comprendan en los dos casos anteriores. Cabe destacar que la distancia se determinará en base al último destino al que el pasajero llegará con retraso en relación con la hora prevista debido a la denegación de embarque, y que la cuantía de la indemnización podrá verse reducida en un 50% si el transportista ofrece al pasajero la posibilidad de ser conducidos hasta el destino final en un transporte alternativo⁹⁶.

Podemos afirmar que se trata de una responsabilidad objetiva, de la cual puede quedar exonerado el transportista si prueba que los daños han sido consecuencia de las condiciones personales del pasajero. Por ello, siempre y cuando estas circunstancias no queden acreditadas, la compañía estará obligada a cumplir lo establecido en el Reglamento n.º 261/2004, sin poder limitar ni derogar los deberes que en este se establecen, tal como se dispone en el artículo 15 del mismo.

4. Conclusiones

Mediante el presente estudio, tal y como se indicó en la introducción, pretendíamos identificar las características principales de la denegación de embarque a través de un examen de la jurisprudencia más reciente sobre la cuestión. Consecuentemente, llegados a este punto podemos definir este concepto como la negativa por parte de la transportista de embarcar a un pasajero en la aeronave, teniendo este una reserva confirmada.

Como se ha visto a lo largo del presente trabajo, la denegación puede venir motivada por varias razones, llegando a ser considerada una práctica llamada *overbooking* o sobreventa de billetes. En estos casos, se ha señalado anteriormente que estaríamos ante una causa injustificada de denegación de embarque, por lo que el transportista estaría obligado a compensar a los pasajeros de conformidad con el Reglamento n.º 261/2004. Así las cosas, esta práctica en la que las compañías aéreas no cumplen con sus obligaciones surgidas del contrato de transporte, y que causa un menoscabo a los pasajeros atentando contra su derecho legítimo de ser transportado según lo acordado, es

los perjuicios de una manera estandarizada e inmediata, mediante diversos tipos de intervención que son objeto de regímenes en materia de denegación de embarque, cancelación y gran retraso de un vuelo.”

⁹⁶ El Art. 7.2 del Reglamento n.º 261/2004 establece que se podrá efectuar dicha reducción siempre y cuando la diferencia en la hora de llegada respecto a la prevista para el vuelo inicialmente reservado: no sea superior a la establecida en el art. 7.2 nombrado *at supra*.

una realidad que no se encuentra prohibida por el ordenamiento jurídico, de ahí que ciertas compañías sigan haciendo negocio a base de perjudicar a sus clientes.

De esta manera, existen dos tipos de causas de denegación de embarque: las justificadas y las injustificadas. En el primer grupo, las justificadas, nos encontramos aquellas situaciones derivadas de la situación personal del pasajero, por lo que podemos afirmar que estarían motivadas por razones meramente subjetivas, pues no son resultado de una decisión arbitraria del transportista aéreo, sino que son una consecuencia directa de la falta de cumplimiento por parte del pasajero de sus deberes. Así, según lo examinado en el presente estudio, dentro de este grupo encontraríamos los casos en los que el pasajero no ha pagado el precio del billete, no se presenta con suficiente antelación al embarque, no dispone de un billete válido, y no trae consigo la documentación necesaria para identificarse o para poder acceder al país de destino.

También se han estudiado dentro de las denegaciones de embarque justificadas las derivadas de sucesos que pueden comprometer la seguridad del vuelo y de la aeronave, dividiéndose las mismas en circunstancias ajenas a la voluntad del pasajero, y en situaciones en las que el mismo es plenamente consciente de que su comportamiento no es adecuado. En el primero de los casos, se han tratado las denegaciones por problemas tanto físicos como psíquicos que obligan al transportista a no dejar embarcar a los pasajeros por el hecho de no poder preservar la seguridad necesaria para realizar el vuelo; y, en el segundo grupo, se han estudiado las denegaciones a pasajeros insubordinados y rebeldes, en las que el transportista se ve obligado a tomar decisiones para evitar que se comprometa el orden y la seguridad de la aeronave.

En cuanto a las causas injustificadas, éstas consisten en la inobservancia por parte de la compañía aérea de su obligación principal del contrato de transporte, consistente en trasladar al pasajero a su destino en una fecha determinada. En estas situaciones el pasajero cumple con todos los requisitos que le son exigibles y, aun así, estando lista tanto la aeronave como su tripulación para realizar el viaje, el mismo se queda en tierra. Este tipo de denegaciones pueden ser resultado de un error por parte del transportista, como sucede en los casos en los que por un error informático la reserva no se completa correctamente o se asigna al pasajero un vuelo distinto al que había reservado, cuando el transportista aprecia de forma errónea que los documentos de viaje que este lleva consigo en el momento de embarcar no son suficientes, cuando anula los billetes por considerar que no llegarán a tiempo al embarque, o por una decisión discrecional de la compañía aérea, mediante la cual decide denegar el embarque al pasajero porque su plaza ha sido facilitada a otro (*overbooking* o sobreventa de billetes), al igual que cuando el viaje se acaba llevando a cabo por una aeronave con menos plazas a la inicialmente prevista, o en el supuesto de reorganización de vuelos.

Cabe destacar que, como ya hemos afirmado, la forma que tiene el transportista de proceder en este último caso tiene muchas similitudes con las situaciones en que se deniega el embarque por *overbooking*, puesto que la compañía decide priorizar el embarque de unos pasajeros frente a otros.

Así pues, no podemos dar por finalizado este artículo sin hacer referencia a la gran cantidad de denegaciones de embarque que se producen durante el año, sobre todo en la época estival, en la que el número de pasajeros aumentan. En relación con lo anterior, es importante hablar de la desinformación que existe al respecto, dado que muchos pasajeros

que se encuentran en estas situaciones no son conscientes ni de los derechos de tipo asistencial que les asisten, ni del derecho al reembolso del billete o a un transporte alternativo, como tampoco del derecho a una compensación económica automática, y, por ende, se conforman con las indemnizaciones que les proporcionan las aerolíneas, muchas veces inferiores a las previstas en el Reglamento n.º 261/2004 (esto es, 250, 400 o 600 euros, según la distancia entre aeropuertos), o no son ni siquiera compensados, aceptando la respuesta del transportista que les informa que no tienen ese derecho.

En definitiva, podemos afirmar que implementar una lista cerrada de denegaciones justificadas de embarque podría incentivar a las compañías aéreas a limitar la realización de estas prácticas, así como modificar el Reglamento n.º 261/2004 con la finalidad de que los transportistas aéreos paguen las compensaciones a los pasajeros sin necesidad de que estos tengan que reclamarla tanto judicial como extrajudicialmente. En este sentido, opinamos que tratar de aumentar el compromiso de las compañías aéreas, obligándolas a cumplir estrictamente su deber de indemnizar económicamente, en lugar de reducir este tipo de incidentes como el que se ha tratado en el presente artículo, conllevaría a un gran incremento de sus gastos, por lo que en lugar de incentivar a los transportistas a minimizar los perjuicios que causan a los pasajeros, la consecuencia sería un aumento de los precios de los billetes en aras a recuperar los costes a los que tendrían que hacer frente.

5. Bibliografía

BERCOVITZ RODRÍGUEZ-CANO, Rodrigo, 2013. Contratos de transporte y la navegación. En: MORALEJO IMBERNÓN, Nieves (coord.) y QUICIOS MOLINA, Susana (coord.) *Contratos del mercado de valores, contratación bancaria, contratación de transporte y navegación, contratos de seguro*. Tomo V. 2ª Edición. Valencia: Tirant lo Blanch. ISBN 13 9788490331347.

FERRER TAPIA, Belén, 2013, *El contrato de transporte aéreo de pasajeros: sujetos, estatuto y responsabilidad*, Madrid: Dykinson. ISBN 9788490314333.

GARRIDO PARENT, David, 2006. Las condiciones generales del contrato de transporte aéreo de pasajeros y de su equipaje. *Revista Aranzadi Civil-Mercantil*. Cizur Menor: Editorial Aranzadi, núm. 18/2006, pp. 1-36. ISSN 2174-1840.

GUERRERO LEBRÓN, M.ª Jesús, 2005. *La responsabilidad contractual del porteador aéreo en el transporte de pasajeros*, 1ª Edición, Valencia: Tirant lo Blanch. ISBN 13 9788490532478.

MÁRQUEZ LOBILLO, Patricia, 2013, *Denegación de embarque en el transporte aéreo de pasajeros*, Madrid: Marcial Pons. ISBN 9788415664789.

PÉREZ ESCOLAR, M., 2017. El viajero, consumidor vulnerable. Consideraciones a la luz del moderno Derecho Comunitario Europeo, *Revista de Derecho Patrimonial*. Cizur Menor: Editorial Aranzadi, núm. 44/2017, pp. 1-34. ISSN 1139-7179.

PETIT, M.ª Victoria, 2019. La inacabada protección de los pasajeros en el transporte aéreo frente a las cancelaciones y los accidentes, *Revista de Derecho Mercantil*. Pamplona: Editorial Civitas, núm. 311/2019, pp. 1-42. ISSN 0210-0797.

SERRANO BARRIENTOS, Amagoia, 2018. *Reclamaciones de consumidores en materia de transporte aéreo. Cancelaciones, retrasos y pérdidas de equipaje*. Barcelona: La jurídica. ISBN 9788494947919.

SIERRA NOGUERO, Eliseo, 2020, *Tomo XXXIII. Esquemas de Derecho de los Contratos Mercantiles*. 4ª Edición, Valencia: Tirant lo Blanch. ISBN 13 9788413557007.

SIERRA NOGUERO, Eliseo, 2023. *La compensación económica de los pasajeros en caso de denegación de embarque, cancelación de vuelo y gran retraso en la llegada*, Valencia: Tirant lo Blanch. ISBN 13 9788411691932.

IBERLEY, 2017. El contrato de transporte [En línea]. [Fecha de consulta: marzo de 2023]. Disponible en: <https://www.iberley.es/temas/contrato-transporte-terrestre-mercancias-44191>.

EUR-Lex, 2022. Libre circulación y residencia en la Unión Europea [En línea]. [Fecha de consulta: marzo de 2023]. Disponible en: <https://eur-lex.europa.eu/ES/legal-content/summary/eu-freedom-of-movement-and-residence.html>

DEL VALLE AZNAR ESUIVEL, Dª Patricia, 2019. La protección del consumidor en el contrato de transporte aéreo I [En línea]. ELDERECHO.COM: Lefebvre [Fecha de consulta: abril 2023]. Disponible en: <https://elderecho.com/la-proteccion-del-consumidor-en-el-contrato-de-transporte-aereo>

6. Legislación consultada

Real Decreto de 24 de julio de 1889 por el que se publica el Código Civil (Gaceta de Madrid núm. 206, de 25 de julio de 1889).

Constitución Española (BOE-A-1978-31229, de 29 de diciembre de 1978, páginas 29313 a 29424).

Ley 48/1960, de 21 de julio, sobre Navegación Aérea (BOE núm. 176, de 23 de julio de 1960).

Reglamento (CEE) nº 295/91 del Consejo, de 4 de febrero de 1991, por el que se establecen normas comunes relativas a un sistema de compensación por denegación de embarque en el transporte aéreo regular (DOUE-L-1991-80095, de 8 de febrero de 1991, páginas 5 a 7).

Instrumento de ratificación del Acuerdo de Adhesión del Reino de España al Convenio de aplicación del Acuerdo de Schengen de 14 de junio de 1985 entre los Gobiernos de los Estados de la Unión Económica Benelux, de la República Federal de Alemania y de la República Francesa, relativo a la supresión gradual de los controles en las fronteras comunes, firmado en Schengen el 19 de junio de 1990, al cual se adhirió la República Italiana por el Acuerdo firmado en París el 27 de noviembre de 1990, hecho el 25 de junio de 1991 (BOE-A-1994-7586, de 5 de abril de 1994, páginas 10390 a 10422).

Ley orgánica 4/2000, de 11 de enero, sobre derechos y libertades de los extranjeros en España y su integración social (BOE núm. 10, de 12 de enero de 2000).

Carta de los derechos fundamentales de la Unión Europea (DOUE-Z-2000-70001, de 18 de diciembre de 2000, páginas 1 a 2).

Reglamento (CE) n.º 539/2001 del Consejo, de 15 de marzo de 2001, por el que se establecen la lista de terceros países cuyos nacionales están sometidos a la obligación de visado para cruzar las fronteras exteriores y la lista de terceros países cuyos nacionales están exentos de esa obligación (DOUE-L-2001-80636, de 21 de marzo de 2001, páginas 1 a 7).

Ley 21/2003, de 7 de julio, de Seguridad Aérea (BOE núm. 162, de 08 de julio de 2003).

Reglamento (CE) nº 261/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 11 de febrero de 2004, por el que se establecen normas comunes sobre compensación y asistencia a los pasajeros aéreos en caso de denegación de embarque y de cancelación o gran retraso de los vuelos, y se deroga el Reglamento (CEE) nº 295/91 (DOUE -L-2004-80291, de 17 de febrero de 2004, páginas 1 a 7).

Directiva 2004/38/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 29 de abril de 2004, relativa al derecho de los ciudadanos de la Unión y de los miembros de sus familias a circular y residir libremente en el territorio de los Estados miembros (DOUE-L-2004-81147, de 30 de abril de 2004, páginas 77 a 123).

Instrumento de Ratificación del Convenio para la unificación de ciertas reglas para el transporte aéreo internacional, hecho en Montreal el 28 de mayo de 1999 (BOE-A-2004-9347, de 20 de mayo de 2004, páginas 19035 a 19045).

Reglamento (CE) 562/2006 del Parlamento Europeo y del Consejo de 15 de marzo de 2006, por el que se establecía el Código comunitario de normas para el cruce de personas por las fronteras (DOUE-L-2006-80645, de 13 de abril de 2006, páginas 1 a 32).

Reglamento (CE) n.º 1107/2006 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 5 de julio de 2006, sobre los derechos de las personas con discapacidad o movilidad reducida en el transporte aéreo (DOUE-L-2006-81414, de 26 de julio de 2006, páginas 1 a 9).

Real Decreto 240/2007, de 16 de febrero, sobre entrada, libre circulación y residencia en España de ciudadanos de los Estados miembros de la Unión Europea y de otros Estados parte en el Acuerdo sobre el Espacio Económico Europeo (BOE núm. 51, de 28 de febrero de 2007).

Real Decreto legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General de Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias (BOE núm. 287, de 30 de noviembre 2007).

Reglamento (CE) N° 300/2008 del Parlamento Europeo y del Consejo de 11 de marzo de 2008, sobre normas comunes para la seguridad de la aviación civil y por el que se deroga el Reglamento (CE) n° 2320/2002 (DOUE-L-2008-80639, de 9 de abril de 2008, páginas 72 a 84).

Reglamento (UE) 2016/399 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 9 de marzo de 2016, por el que se establece un Código de normas de la Unión para el cruce de personas por las fronteras (Código de fronteras Schengen) (DOUE-L-2016-80504, de 23 de marzo de 2016, páginas 1 a 52).

Real Decreto 557/2011, de 20 de abril, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley Orgánica 4/2000, sobre derechos y libertades de los extranjeros en España y su integración social, tras su reforma por Ley Orgánica 2/2009 (BOE núm. 103, de 30 de abril de 2011).

Reglamento (UE) n.º 965/2012 de la Comisión, de 5 de octubre de 2012, por el que se establecen requisitos técnicos y procedimientos administrativos en relación con las operaciones aéreas en virtud del Reglamento 216/2008 del Parlamento Europeo y del Consejo (DOUE, OJ L 296, de 25 de octubre de 2012, p. 1–148).

Refuerzo de los derechos de los consumidores vulnerables Resolución del Parlamento Europeo, de 22 de mayo de 2012, sobre una estrategia de refuerzo de los derechos de los consumidores vulnerables (2011/2272(INI)) (OJ C 264E, de 13 de septiembre de 2013, p. 11–17).

Reglamento (UE) n.º 376/2014, de 3 de abril de 2014, relativo a la notificación, análisis y seguimiento de sucesos en la aviación civil, que modifica el Reglamento (UE) n.º 996/2010 del Parlamento Europeo y del Consejo, y por el que se derogan la Directiva 2003/42/CE del Parlamento Europeo y del Consejo y los Reglamentos (CE) n.º 1321/2007 y (CE) n.º 1330/2007 de la Comisión Texto pertinente a efectos del EEE (DOUE-L-2014-80827, de 24 de abril de 2014, páginas 18 a 43).

Reglamento de Ejecución (UE) 2015/2018 de la Comisión, de 29 de junio de 2015, por el que se establece una lista de clasificación de los sucesos en la aviación civil de notificación obligatoria de conformidad con el Reglamento (UE) n.º 376/2014 del Parlamento Europeo y del Consejo (DOUE-L-2015-81224, de 30 de junio de 2015, páginas 1 a 17).

Reglamento (UE) 2016/399 del Parlamento Europeo y del Consejo de 9 de marzo de 2016 por el que se establece un Código de normas de la Unión para el cruce de personas por las fronteras (DOUE-L-2016-80504, de 23 de marzo de 2016, páginas 1 a 52).

Directrices interpretativas del Reglamento (CE) n.º 261/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo por el que se establecen normas comunes sobre compensación y asistencia a los pasajeros aéreos en caso

de denegación de embarque y de cancelación o gran retraso de los vuelos, y se deroga el Reglamento (CE) n.º 2027/97 del Consejo sobre la responsabilidad de las compañías aéreas en caso de accidente, en su versión modificada por el Reglamento (CE) n.º 889/2002 del Parlamento Europeo y del Consejo (DOUE, OJ C 214, de 15 de junio de 2016, p. 5–21).

Resolución de 21 de enero de 2021, de la Secretaría General de Transportes y Movilidad, por la que se aprueba la actualización de la parte pública del Programa Nacional de Seguridad para la Aviación Civil (BOE núm. 27, de 01 de febrero de 2021).

7. Jurisprudencia consultada

TJUE

Sentencia del TJUE, de 10 de enero de 2006, asunto C-344/04, caso International Air Transport Association, European Low Fares Airline Association, y Department for Transport (ECLI:EU:C:2006:10).

Sentencia del TJUE, de 22 de diciembre de 2008, asunto C-549/07, caso Friederike Wallentin-Hermann y Alitalia — Linee Aeree Italiane SpA (ECLI:EU:C:2008:771).

Sentencia del TJUE, de 19 de noviembre de 2009, asuntos C-402/07 y C-432/07, caso Christopher Sturgeon, Gabriel Sturgeon, Alana Sturgeon y Condor Flugdienst GmbH (ECLI:EU:C:2009:716).

Conclusiones del Abogado General Sr. Yves Bot, de 19 de abril de 2012, asunto C-22/11 (ECLI:EU:C:2012:223).

Sentencia del TJUE, de 4 de octubre de 2012, asunto C-321/11, caso Germán Rodríguez Cachafeiro, María de los Reyes Martínez-Reboredo Varela-Villamor e Iberia, Líneas Aéreas de España, S.A (ECLI:EU:C:2012:609).

Sentencia del TJUE, de 4 de octubre de 2012, asunto C-22/11, caso Finnair Oyj y Timy Lassooy (ECLI:EU:C:2012:604).

Sentencia del TJUE, de 4 de octubre de 2012, asunto C-321/11, caso Germán Rodríguez Cachafeiro y otros (ECLI:EU:C:2012:609).

Sentencia del TJUE, de 26 de febrero de 2013, asunto C-11/11, caso Air France SA y Heinz-Gerke Folkerts, Luz-Tereza Folkerts (ECLI:EU:C:2013:106).

Sentencia del TJUE, de 31 de mayo de 2018, asunto C-537/17, caso Claudia Wegener y Royal Air Maroc SA (ECLI:EU:C:2018:361).

Sentencia del TJUE, de 29 de julio de 2019, asunto C-354/18, caso Radu Lucian Rusu y Oana Maria Rusu contra SC Blue Air - Airline Management Solutions Srl (ECLI:EU:C:2019:637).

Conclusiones del Abogado General Sr. Priit Pikamäe, de 27 de febrero de 2020, asunto C-74/19 (ECLI:EU:C:2020:135).

Sentencia del TJUE, de 12 de marzo de 2020, asunto C-832/18, caso A y otros contra Finnair Oyj (ECLI:EU:C:2020:204).

Sentencia del TJUE, de 30 de abril de 2020, asunto C-584/18, caso D.Z. contra Blue Air (ECLI:EU:C:2020:324).

Sentencia del TJUE, de 30 de abril de 2020, asunto C-191/19, caso OI y Air Nostrum Líneas Aéreas del Mediterráneo SA (ECLI:EU:C:2020:339).

Sentencia del TJUE, de 11 de junio de 2020, asunto C-74/19, caso Le y Transportes Aéreos Portugueses SA (ECLI:EU:C:2020:460).

Audiencias Provinciales

Sentencia de la AP de Sevilla n.º 206/2008, de 28 de abril de 2008 (Id. Cendoj: 41091370052008100159).

Sentencia de la AP de Valencia n.º 57/2009, de 9 de marzo de 2009 (Id. Cendoj: 46250370092009100056).

Sentencia de la AP de Madrid n.º 214/2009, de 11 de septiembre de 2009 (Id. Cendoj: 28079370282009100189).

Sentencia de la AP de Madrid n.º 147/2011, de 29 de abril de 2011 (Id. Cendoj: 28079370282011100136).

Sentencia de la AP de Las Palmas de Gran Canaria n.º 327/2011, de 13 de octubre de 2011 (Id. Cendoj: 35016370042011100304).

Sentencia de la AP de Barcelona n.º 508/2011, de 22 de diciembre de 2011 (Id. Cendoj: 08019370152011100393).

Sentencia de la AP de Murcia n.º 174/2012, de 15 de marzo de 2012 (Id. Cendoj: 30030370042012100185).

Sentencia de la AP de Barcelona n.º 187/2012, de 9 de mayo de 2012 (Id. Cendoj: 08019370152012100185).

Sentencia de la AP de Barcelona n.º 321/2012, de 5 de octubre de 2012 (Id. Cendoj: 08019370152012100236).

Sentencia de la AP de Madrid n.º 42/2015, del 13 de febrero de 2015 (Id. Cendoj: 28079370282015100106).

Sentencia de la AP de Barcelona n.º 352/2017, de 8 de septiembre de 2017 (Id. Cendoj: 08019370152017100302).

Sentencia de la AP de Barcelona n.º 1836/2019, de 16 de octubre de 2019 (Id. Cendoj: 08019370152019101859).

Sentencia de la AP de Barcelona n.º 701/2021, de 20 de abril de 2021 (Id. Cendoj: 08019370152021100854).

Sentencia de la AP de Madrid n.º 33/2022, de 21 de enero de 2022 (Id. Cendoj: 28079370282022100034).

Juzgados Mercantiles

Sentencia del Juzgado de lo Mercantil 10 de Barcelona n.º 542/2022, de 30 de septiembre de 2022 (Id. Cendoj: 08019470102022100509).

Sentencia del Juzgado de lo Mercantil 10 de Barcelona n.º 601/2022, de 17 de octubre de 2022 (Id. Cendoj: 08019470102022100754).

Sentencia del Juzgado de lo Mercantil n.10 de Barcelona n.º 646/2022, de 18 de octubre de 2022 (Id. Cendoj: 08019470102022100755).

Sentencia del Juzgado de lo Mercantil 10 de Barcelona n.º 698/2022, de 24 de octubre de 2022 (Id. Cendoj: 08019470102022100647).

Sentencia del Juzgado de lo Mercantil 8 de Barcelona n.º 804/2022, de 24 de octubre de 2022 (Id. Cendoj: 0 8019470082022100697).

Sentencia del Juzgado de lo Mercantil 10 de Barcelona n.º 703/2022, de 24 de octubre de 2022 (Id. Cendoj: 08019470102022100653).