



Facultad de Turismo
UNIVERSIDAD DE MÁLAGA

GRADUADO EN TURISMO

TRABAJO FIN DE GRADO

El derecho del transportista aéreo a denegar el embarque de los unruly passengers

Realizado por:

José María Padilla Márquez

Fdo.:

Dirigido por:

Dra. Patricia Márquez Lobillo

Vº Bueno del tutor

Fdo.:

MÁLAGA, (febrero de 2016)

TÍTULO: “El derecho del transportista aéreo a denegar el embarque de los unruly passengers.”

PALABRAS CLAVE: *transporte aéreo, pasajero insubordinado, unruly passenger, denegación de embarque, derecho aeronáutico.*

RESUMEN: *(100 – 150 palabras)*

Por el simple hecho de haber celebrado un contrato con un transportista aéreo, no todos los pasajeros tienen derecho a ser transportados. La realidad, es que dependiendo del comportamiento o la actitud de los pasajeros, el transportista puede ejercer su derecho a denegar el embarque, de forma justificada. Porque el pasajero haya incumplido alguna obligación contractual o se encuentre en determinadas condiciones que no aconsejen su entrada a la aeronave, alegando que se trata de un caso de pasajero insubordinado o perturbador. El presente trabajo gira en torno al concepto de pasajero insubordinado y de la insubordinación, las conductas influyentes en dicho comportamiento, la normativa reguladora y la responsabilidad de las partes contratantes.

ÍNDICE

Capítulo 1	Introducción.....	1
1.1.	Introducción.....	1
1.2.	Contextualización	2
1.3.	Tendencias.....	3
Capítulo 2	Concepto y conductas insubordinadas.....	6
2.1.	Legislación por parte de la oaci.....	6
2.2.	Convenios internacionales	7
2.2.1.	Convenio sobre las infracciones y ciertos otros actos cometidos a bordo de las aeronaves. Tokio, 14 de septiembre de 1963.	7
2.2.2.	Protocolo que modifica el convenio sobre las infracciones y ciertos otros actos cometidos a bordo de las aeronaves. Montreal, 4 de abril de 2014.....	7
2.3.	Pasajeros insubordinados	10
2.4.	Principales conductas insubordinadas	11
2.5.	Ejemplos.....	16
2.5.1.	Publicado por el diario “El Mundo”, el 17/08/2011:	16
2.5.2.	Publicado por el diario “La Opinión”, el 25/05/2012:	16
2.5.3.	Publicado en la publicación “Semana”, el 12/11/2001:	17
2.5.4.	Publicado por la agencia de noticias “BBC”, el 8/01/2013: ..	17
2.5.5.	Publicado por el diario “El País”, el 13/11/2007:	18
2.5.6.	Publicado en el diario “The Guardian”, el 22/07/1999:.....	19
2.5.7.	Publicado en “Reine Française de Droit Aérien”, el 04/10/2000:.....	20
2.6.	Prácticas recomendadas núm.1724 de la iata, GENERAL CONDITIONS OF CARRIAGE	20
Capítulo 3	Derechos del pasajero	23
3.1.	Derechos de los pasajeros y tripulación afectados por un pasajero insubordinado	23
3.1.1.	“Langadinos v. American Airlines”	23
3.1.2.	Derechos de un pasajero afectado por un pasajero insubordinado	25

3.2. Derechos de un pasajero insubordinado	25
3.3. Responsabilidad del pasajero insubordinado	29
Capítulo 4 Derechos de la compañía.	29
4.1. Deber de asistencia por parte de la aerolínea	30
4.2. Circunstancias extraordinarias	31
4.3. Medidas de prevención propuestas.....	36
4.4. Actuaciones de la compañía	37
Capítulo 5 Conclusiones.....	38
Capítulo 6 Bibliografía consultada	41
Capítulo 7 Documentación relacionada.....	41
Capítulo 8 Documentos de estudio y Webgrafía	42

CAPÍTULO 1 INTRODUCCIÓN

1.1. INTRODUCCIÓN

Durante los últimos años, el término “rebelde”, “pasajero insubordinado” y “furia aérea” han copado las agendas de la OACI, de la IATA, de las aerolíneas y de las autoridades nacionales. Durante este tiempo, el problema del comportamiento rebelde a bordo de un avión se ha convertido en una gran preocupación para la aviación en general y para las aerolíneas en particular.

Los incidentes varían desde la desobediencia común a la tripulación de cabina, afectando a la seguridad abordo, hasta comportamientos ofensivos, amenazas, acoso sexual y agresiones físicas violentas dirigidas hacia otros pasajeros, miembros de la tripulación e incluso pilotos.

Nos hemos centrado en esta temática para intentar discernir los motivos que conducen a que este fenómeno se produzca solamente en la aviación; además, por la curiosidad que despierta en nosotros la aparente pasividad legislativa ante un tema, a priori, de gran importancia a nivel mundial.

Por otro lado, es un tema que apenas se ha ofertado en años anteriores, quizás por la poca bibliografía dedicada a los pasajeros insubordinados o por la situación de inestabilidad de las herramientas legislativas que regulan este fenómeno que experimenta dicho crecimiento exponencial.

En este primer capítulo de introducción, se expondrán fundamentalmente las consideraciones generales, algunos datos representativos y las bases sobre las que se cimienta el trabajo.

A lo largo del segundo capítulo, se tratarán tanto el concepto de pasajero insubordinado. Así como las conductas que se pueden asociar a este tipo de comportamiento que nos ocupa. Seguidamente, se planteará a quién se le puede tratar como un pasajero insubordinado, cómo y en qué situaciones; además de algunos ejemplos realmente clarificativos de los diferentes tipos de rebeldía aérea.

En el capítulo tercero, los derechos del pasajero ante la denegación de embarque justificada y una breve mención a las situaciones de denegación injustificada del mismo. A su vez, se tratará el tema de los PMR (Pasajeros de Movilidad Reducida) con referencia a la posible insubordinación de los mismos.

En el capítulo número 4, se abordarán las actuaciones que la compañía puede llevar a cabo mediante la tripulación de cabina bajo la responsabilidad del comandante de la aeronave además del derecho de repetición de la compañía.

Finalmente, se hallarán las conclusiones obtenidas tras la realización del trabajo, la bibliografía y la documentación de referencia.

1.2. CONTEXTUALIZACIÓN

Las primeras estadísticas elaboradas acerca los comportamientos insubordinados a bordo de las aeronaves, revelan que desde 1954, en Europa, el incremento de comportamientos indisciplinados e incidentes a bordo puede fijarse en torno al 400%.

A finales del siglo pasado, de acuerdo a una encuesta datada en el año 1998, la Asociación Internacional de Transporte Aéreo (IATA, del inglés: International Air Transport Association), reportó 2036 incidentes en el año 1995, 3512 en 1996 y 5416 en 1997.

Más recientemente, las estadísticas muestran que el número de incidentes producidos en cada mil vuelos ha aumentado de 0.57 en 2009 hasta 0.8 en 2010, o lo que es lo mismo, un incremento del 30%. Aplicado a la práctica, en 2009 hubo un pasajero insubordinado cada 1760 vuelos, mientras que en 2010 hubo uno cada 1256 vuelos.

Centrándonos en nuestro país y teniendo en cuenta que el aeropuerto de Madrid-Adolfo Suárez-Barajas figura como uno de los veinticinco aeropuertos con mayor movimiento de aeronaves, 350.000 de forma anual, lo que supone un aumento del 18% con 32,6 millones de pasajeros. Estas cifras deben ser puestas en relación con la frecuencia de actos criminales o con los incidentes más o menos graves.

Pero, realmente, esto no refleja el total real de los incidentes relacionados con pasajeros insubordinados, ya que no existen bases de datos precisas sobre este sector de la industria.

Siendo el primer concepto a definir, la RAE define insubordinado como: “que rechaza la subordinación (Sujeción a la orden, mando o dominio de alguien).”

Tras la definición académica, la definición práctica de la OACI define al pasajero insubordinado o perturbador de la siguiente forma: “aquellos que no respetan las normas de conducta a bordo de las aeronaves o que no siguen las instrucciones de los miembros de la tripulación y, de ese modo, perturban el orden y la disciplina a bordo.”

En el Subcomité especial del Comité Jurídico para la modernización del Convenio de Tokio incluyendo el problema de los pasajeros insubordinados, reunido en Montreal (2012), se sugiere la modificación de la palabra “pasajero” por la de “persona” insubordinada, debido a los casos de tripulantes insubordinados.

La IATA completa la definición de la OACI, añadiendo el aeropuerto como lugar donde se puede dar la conducta disruptiva: “*A passenger who fails to respect the rules of conduct at an airport or on board an aircraft or to follow the instructions*

of the airport staff or crew members and thereby disturbs the good order and discipline at an airport or on board the aircraft”.

Por último, para completar la definición de pasajero disruptivo, Vassallo, en su artículo para Infojus, “Aspectos jurídicos sobre la problemática de los pasajeros insubordinados o perturbadores disruptivos”, lo define como: *“aquel que adopta o ha adoptado conductas alteradas, violentas o revoltosas que interfieren en las obligaciones y funciones de la tripulación, y perturba la tranquilidad de los otros pasajeros [...]”.*

Los términos “pasajero insubordinado”, “pasajero rebelde”, “furia aérea” se utilizan para describir el mismo problema. Aunque la OACI, en la Circular 288, se ha esforzado por aportar unas referencias claras sobre que debe considerarse como comportamiento insubordinado, es conveniente la comprensión global del asunto, y ésta requiere de una aclaración sobre los matices entre los términos.

Para una mayor aclaración sobre ambos términos, debemos traer a colación el trabajo de Giesecke (2001, 2), quien considera que un unruly passenger es – “means a person who is “not easy to manage or to control”. In its literal sense it can also be understood as any passenger, who does not comply with the rules applicable to his travel by plane. Such rules can comprise legal regulations but also crew orders to secure safety on board.”

Afirmando que el término “disruptive” debe emplearse para comprender: “disturb the public peace, undermine safety” or “causing difficulties to proceed” seems to refer to passengers causing problems or interruptions in the process of organized air travel. It does not clearly refer to or content a breach of legal norms or illegal behaviour. Therefore, the term “disruptive” reflects the problem from a more factual and therefore broader point of view.”

1.3. TENDENCIAS

En los últimos años, se está mostrando una tendencia creciente en el número de casos de pasajeros que presentan comportamientos que podrían situarse dentro del marco de los pasajeros insubordinados. Esto representa un problema para los gobiernos y para la Organización de Aviación Civil Internacional, especialmente cuando estos incidentes se producen en vuelos internacionales, ya que existen lagunas legales, tanto en las legislaciones nacionales como en las internacionales.

De hecho, en 2013, las aerolíneas notificaron a la IATA unos 8000 incidentes relacionados con conductas insubordinadas o rebeldes.

La intoxicación etílica, a menudo como consecuencia del consumo de alcohol antes de producirse el embarque, es uno de los principales factores relacionados con estos incidentes.

Otras causas, incluyen agitación debido al comportamiento de otro pasajero; frustración ante normas restrictivas como la prohibición de fumar o el uso de dispositivos electrónicos; o factores emocionales previos al vuelo como la

aerofobia. Esta atañe al miedo a volar o a cualquier actividad relacionada con los aviones.

En el siguiente diagrama de barras, elaborado por la FAA (Federal Aviation Administration) de EE.UU, se muestran los casos de insubordinación de pasajeros que han tenido lugar en este país en el periodo 2009-2013; y complementa estos datos con la cantidad de casos en los que, finalmente, se ha fijado una multa económica para la persona responsable de dicha acción.

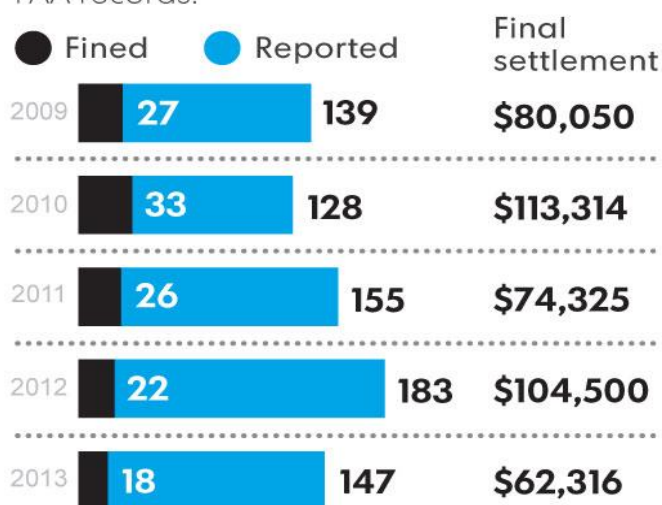
Un dato llamativo, es que el año que menos infracciones se produjeron, fue el año de mayor recaudación, con una media aproximada de 3433\$ por multa impuesta.

Una cifra media muy similar a la del año que menos multas se impusieron.

Ilustración 1: Casos de pasajeros insubordinados denunciados vs multados

UNRULY SKIES

The number of times the FAA fined unruly passengers, followed by the number of unruly passenger incidents reported to the FAA by flight crews and the total of all final fines in settlements between passengers and the FAA, according to FAA records.



SOURCES: FAA and USA TODAY research
JOHN KELLY AND KARL GELLES, USA TODAY



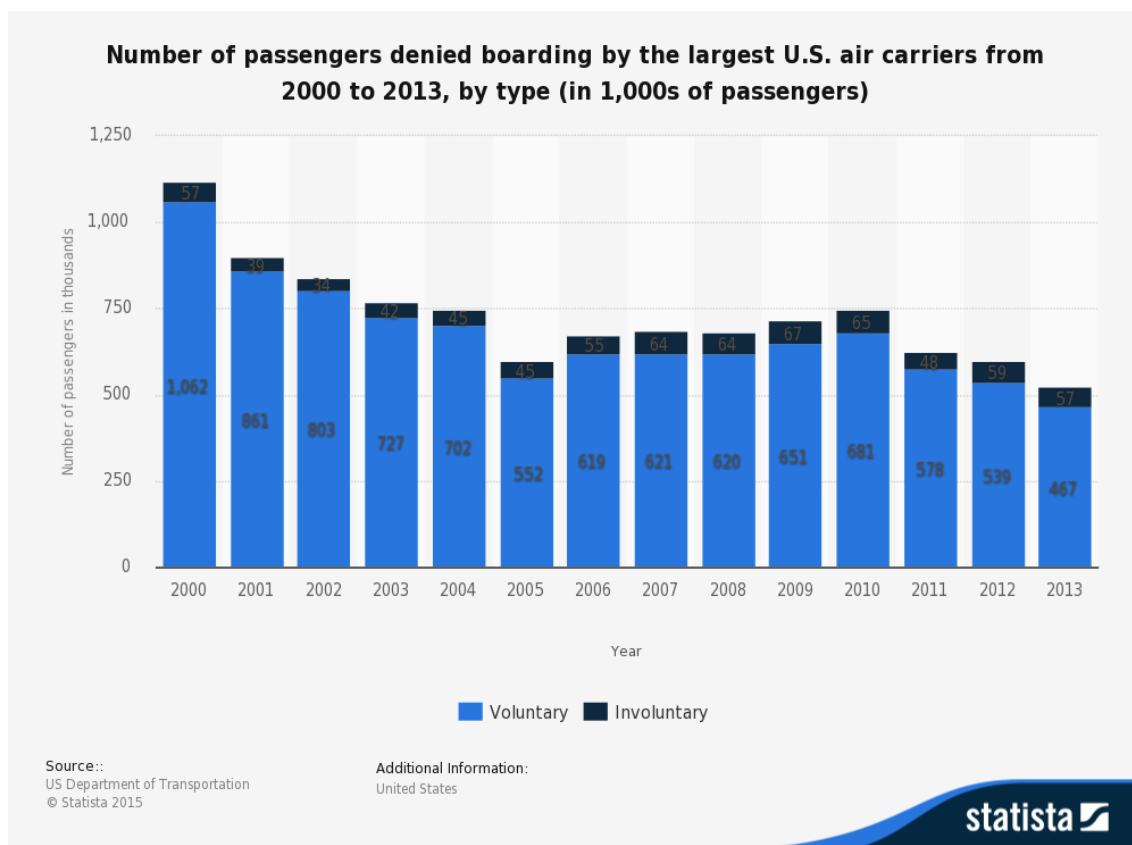
A nivel mundial, la IATA estima que entre 2007 y 2013 se registró una media de un incidente relacionado con pasajeros rebeldes por cada 1600 vuelos alrededor del mundo.

Sin embargo, en el último año de la serie, hubo más de ocho mil informes de este tipo de pasajeros, el equivalente a un incidente por cada 1370 vuelos.

Por otra parte, aquí se muestra un gráfico del Departamento de Estados Unidos de Transporte que muestra la variación de la cantidad de pasajeros a los que se ha denegado el embarque por las mayores compañías aéreas de Norteamérica según la voluntariedad.

Claramente, destacan los casos de denegación de embarque voluntario, que suelen darse cuando se produce “*overbooking*” en un vuelo y la compañía busca voluntarios que cedan su asiento a cambio de otorgarles algún tipo de beneficio.

Ilustración 2: Evolución de la denegación de embarque por parte de aerolíneas de EEUU



Numerosos expertos como psicólogos y sociólogos han analizado el comportamiento incorrecto de algunos pasajeros concretos a bordo de los aviones, fundamentalmente en vuelos de larga duración, y han hallado que existen múltiples razones por las que se pueden producir altercados provocados por pasajeros insubordinados. Se distinguen dos grandes grupos según Mapelli (2012, 8) publicó en la revista *Sociedade Brasileira de Direito Aeroespacial*, cito:

“La agresión, intimidación o amenazas, física o verbal, contra un miembro de la tripulación cuando dicho acto interfiere en el desempeño de las funciones del miembro de la tripulación o disminuye la capacidad de este para desempeñar dichas funciones.”

“La negativa a obedecer instrucciones legítimas impartidas por el comandante de la aeronave, o por un miembro de la tripulación en nombre del comandante de la aeronave, con la finalidad de garantizar la seguridad de la aeronave o de

las personas o bienes a bordo de la misma, o con la finalidad de mantener el orden y la disciplina a bordo.”

CAPÍTULO 2 CONCEPTO Y CONDUCTAS INSUBORDINADAS

2.1. LEGISLACIÓN POR PARTE DE LA OACI

La mayor dificultad que presenta esta problemática es determinar que actitudes pueden considerarse una infracción que justifique el enjuiciamiento. Debido a la falta de leyes internacionales que aporten un consenso y unifiquen el criterio, dependiendo de la legislación que se aplique en el caso, se podrá considerar una infracción o no.

Además, hay que tener en cuenta si se aplica la ley del país en el que esta matriculada la aeronave o la del país de destino, lo cual no hace sino complicar más aun la situación. Por ejemplo, en virtud del Convenio sobre las infracciones y ciertos otros actos cometidos a bordo de las aeronaves, firmado en Tokio el 14 de septiembre de 1963, *“no se pueden imponer medidas coercitivas a los infractores más allá de la primera escala”*; de tal forma, que cuando la aeronave ha vuelto al Estado de matrícula, los infractores, y los testigos, ya serán ilocalizables.

Para intentar darle una solución a estos problemas, la OACI, ha trabajado en tres aspectos principalmente:

- Elaboración de una lista de infracciones que se incluiría en las legislaciones nacionales.
- La ampliación de la jurisdicción de éstas últimas.
- La creación de mecanismos apropiados para tratar las mismas.

A continuación, se muestra un fragmento de la circular 288 de la OACI. Este texto de orientación sobre los aspectos jurídicos de los pasajeros insubordinados o perturbadores fue publicado en el año 2002, y el objetivo que persigue, la propia OACI lo expresa de la siguiente manera:

“Este texto de orientación está destinado a tratar las cuestiones relativas a estos tres campos de acción (elaboración de una lista de infracciones tipificadas para incluirlas en el derecho interno, extensión de la jurisdicción sobre esas infracciones y mecanismos apropiados para tratar esas infracciones). Está dirigido a los Estados contratantes de la OACI para su información y ofrecerles medidas recomendadas.”

Cabe señalar que el texto abarca principalmente los aspectos jurídicos del problema de los pasajeros insubordinados. Otras medidas, tales como dar instrucción al personal pertinente de las líneas aéreas, establecer o actualizar la política de las líneas aéreas y aumentar el conocimiento y alerta de la policía aeronáutica y de otras autoridades encargadas de hacer cumplir la ley, también son necesarias y, por lo tanto, se alientan firmemente. A este respecto, cabe referirse a los esfuerzos realizados tanto dentro como fuera de la OACI para

preparar directrices y otros textos que contienen medidas preventivas contra los pasajeros insubordinados, en particular el conjunto de material didáctico de la OACI preparado por la Sección de seguridad de la aviación.”

La creación de la lista de infracciones confeccionada por la OACI, era realmente conveniente, ya que de esa manera, se establecen unas determinadas infracciones en común para el procedimiento conforme a la ley de cada país; y por otra parte, propone pautas uniformes para que los Estados puedan ampliar su aparato legislativo al respecto.

2.2. CONVENIOS INTERNACIONALES

Entre los convenios internacionales que regulan las infracciones perpetradas a bordo de aeronaves comerciales, cabe mencionar los siguientes, sobre los cuales profundizaremos a continuación:

2.2.1. *Convenio sobre las infracciones y ciertos otros actos cometidos a bordo de las aeronaves. Tokio, 14 de septiembre de 1963.*

Este convenio, goza de gran importancia debido a que fue el primero que involucró a una gran cantidad de países de todo el mundo, entorno a una problemática que ya, hace más de medio siglo, preocupaba a la comunidad internacional y a la industria aeronáutica comercial, los pasajeros insubordinados. Por tanto, este importante acuerdo, sentó las bases de la legislación actual. Los artículos más representativos, debido a su relevancia en la legislación relacionada con los pasajeros insubordinados, son los siguientes:

- Artículo 1, ámbito de aplicación: “Este Convenio se aplicará a las infracciones cometidas y a los actos ejecutados por una persona a bordo de cualquier aeronave matriculada en un Estado Contratante mientras se halle en vuelo, en superficie de alta mar o en cualquier otra zona fuera del territorio de un Estado”.
- Artículo 6, facultades del comandante de la aeronave: “Cuando el comandante tenga razones fundadas para creer que una persona ha cometido, o está a punto de cometer, a bordo una infracción o un acto previsto en el Artículo 1, podrá imponer a tal persona las medidas razonables, incluso coercitivas, que sean necesarias”.

2.2.2. *Protocolo que modifica el convenio sobre las infracciones y ciertos otros actos cometidos a bordo de las aeronaves. Montreal, 4 de abril de 2014.*

Pasados más de cincuenta años y habiendo sido observada la necesidad de modernización del ya obsoleto convenio firmado en Tokio a mediados del siglo XX; la comunidad aérea internacional se puso manos a la obra buscando adaptar el convenio anteriormente mencionado a la evolución que está experimentando el

comportamiento de pasajeros a bordo de aeronaves a lo largo de los últimos años.

La elaboración de este protocolo goza de gran importancia, no solo por la función intrínseca de adaptación a los nuevos tiempos, sino que además refuerza las claras intenciones de la OACI de llevar a buen término los objetivos estratégicos que fueron planteados, primeramente para el periodo 2005-2010, y posteriormente para los años 2011 hasta 2013. Los dos objetivos plenamente relacionados con el asunto que nos ocupa, y las medidas propuestas para alcanzar dichos propósitos, son los siguientes:

- Objetivo estratégico A: Seguridad operacional — Mejorar la seguridad operacional de la aviación civil mundial mediante las siguientes medidas:
 - 1. Identificar y vigilar los tipos actuales de riesgos de seguridad operacional para la aviación civil y elaborar e implantar una respuesta mundial eficaz y pertinente para los riesgos emergentes.
 - 2. Asegurar la aplicación oportuna de las disposiciones de la OACI vigilando continuamente los progresos realizados por los Estados en materia de cumplimiento.
 - 3. Realizar auditorías de la vigilancia de la seguridad operacional de la aviación para identificar las deficiencias y alentar su resolución por parte de los Estados.
 - 4. Preparar planes correctivos mundiales que apunten a las causas originarias de las deficiencias.
 - 5. Ayudar a los Estados a resolver las deficiencias mediante planes correctivos regionales y la creación de organizaciones de vigilancia de la seguridad operacional a nivel regional o subregional.
 - 6. Alentar el intercambio de información entre los Estados para promover la confianza mutua en el nivel de seguridad operacional de la aviación entre los Estados y acelerar la mejora de la vigilancia de la seguridad operacional.
 - 7. Promover la resolución oportuna de los problemas críticos para la seguridad operacional observados por los grupos regionales de planificación y ejecución (PIRG).
 - 8. Apoyar la aplicación de sistemas de gestión de la seguridad operacional en todas las disciplinas relacionadas con la seguridad operacional en todos los Estados.
 - 9. Ayudar a los Estados a mejorar la seguridad operacional mediante programas de cooperación técnica y señalando las necesidades críticas a la atención de donantes y organizaciones financieras.

- Objetivo estratégico B: Seguridad de la aviación — Mejorar la protección de la aviación civil mundial mediante las siguientes medidas:
 - 1. Identificar y vigilar los tipos actuales de amenazas a la seguridad de la aviación y preparar e implantar una respuesta mundial eficaz y pertinente para las amenazas emergentes.
 - 2. Asegurar la aplicación oportuna de las disposiciones de la OACI vigilando continuamente los progresos realizados por los Estados en materia de cumplimiento.
 - 3. Realizar auditorías de la seguridad de la aviación para identificar las deficiencias y alentar su resolución por parte de los Estados.
 - 4. Elaborar, adoptar y promover medidas nuevas o enmendadas para mejorar la protección de los viajeros a escala mundial, promoviendo al mismo tiempo procedimientos eficientes para el cruce de fronteras.
 - 5. Elaborar y mantener actualizados los conjuntos de material didáctico sobre seguridad de la aviación y la instrucción-e.
 - 6. Fomentar el intercambio de informaciones entre los Estados para promover la confianza mutua entre los Estados respecto del nivel de seguridad de la aviación.
 - 7. Ayudar a los Estados en la capacitación de todas las categorías de personal a cargo de la aplicación de las medidas y estrategias de seguridad de la aviación y, cuando corresponda, la certificación de ese personal.
 - 8. Ayudar a los Estados a resolver las deficiencias relacionadas con la seguridad de la aviación por medio del mecanismo de seguridad de la aviación y de los programas de cooperación técnica.

Sin embargo, la novedad introducida de mayor relevancia es la de la figura del Oficial de a bordo por las siguientes razones:

- El incremento de los casos de pasajeros perturbadores demuestra que ciertas actitudes provocan motivos de serio riesgo en torno a la seguridad del vuelo en que tienen lugar.
- La figura anónima, o no, de estos Oficiales en la aeronave, es una muestra de prevención de la seguridad respecto a los posibles actos e infracciones que puedan tener lugar.
- La intervención del Oficial, debidamente preparado para dichas situaciones, surtirá mayor efecto en la prevención y en la toma de decisiones a la hora de evitar el peligro, ya que probablemente actuará con mayor rapidez que el comandante o la tripulación.
- La incorporación del Oficial de seguridad ya era efectiva en muchos vuelos internacionales, antes de que entrara en vigor la modernización del

Convenio de Tokio. Pero sí es importante otorgarle un marco jurídico a un procedimiento que se viene manifestando en la realidad de la aeronáutica.

2.3. PASAJEROS INSUBORDINADOS

Para acceder a una aeronave se requiere un mayor grado de civismo que en otro tipo de transporte, dado que las conductas que muestren los pasajeros podrían afectar la vida y la seguridad de las personas.

Al contrario de lo que podría pensarse, aunque un pasajero haya formalizado el contrato con un transportista aéreo, la condición de acreedor por parte del pasajero quede acreditada a través de la muestra de la tarjeta de embarque, este tiene un derecho inexorable a disfrutar del transporte en las circunstancias acordadas. Sin embargo, la realidad es que las compañías aéreas tienen autoridad para denegar el acceso al avión fundamentando su decisión en argumentos razonables. Con el objetivo de proteger la vida, la propia aviación requiere estándares de seguridad y uso de alta tecnología para asegurar su eficiencia y evitar accidentes.

Por su parte, los usuarios del transporte aéreo, dada su naturaleza humana, en ocasiones pueden desplegar conductas influidas por emociones, pudiendo llegar a realizar actos irracionales o fuera de lugar.

Como ya se comentó anteriormente, el pasajero perturbador no obedece las instrucciones del Comandante de la aeronave, del personal aeroportuario o del vuelo.

El anexo 17, incorporado a la Convención de Chicago, describe a los pasajeros insubordinados de la siguiente manera:

“A passenger who fails to respect the rules of conduct at an airport or on board an aircraft or to follow the instructions of the airport staff or crew members and thereby disturbs the good order and discipline at an airport or on board the aircraft”.

Para que un sujeto sea denominado como insubordinado, ambas definiciones comparten dos requerimientos. Que el sujeto muestre una determinada conducta y que, además, ésta afecte negativamente al orden y disciplina en la aeronave.

En lo que concierne a la insubordinación en sí, siempre que la conducta no afecte a la seguridad de la aeronave o al orden en la misma, no se estará cometiendo una infracción. La mayor problemática que genera el Texto de la OACI (Circular 288), es la imprecisión con la que se trata el tema, ya que no expone explícitamente que debe entenderse por trastorno del orden, ni las medidas a tomar según qué casos se den.

El texto cede toda la responsabilidad al Comandante de la aeronave y, en última instancia, a la tripulación bajo las órdenes de éste. La dificultad de operatividad reside en el amplísimo rango de situaciones que pueden caer bajo el concepto

de la insubordinación. A continuación, se exponen las conductas relacionadas con este comportamiento; posteriormente, algunos ejemplos clarificativos:

La primera pregunta que debe ser respondida es, ¿sobre quién se puede aplicar el convenio actual?

El Convenio se podrá aplicar a todos los pasajeros insubordinados que tomen la salida en un aeropuerto situado en el territorio de un Estado participante del Convenio; también los pasajeros insubordinados que partan de un tercer país con destino a otro territorio de un Estado sujeto a las disposiciones del Convenio.

2.4. PRINCIPALES CONDUCTAS INSUBORDINADAS

El primer paso para resolver un problema es examinar qué razones causan el problema. Una vez que se han hallado las causas, esto nos permite elegir, de una manera eficaz y eficiente, nuevos recursos para prevenirlo y para solucionarlo.

Tratando las conductas insubordinadas, la OACI ha considerado fundamental conformar una lista de infracciones, para así poder contar con una base para el enjuiciamiento conforme a la ley de los Estados y asentar unos criterios uniformes de manera que éstos puedan extender sus jurisdicciones propias.

Dentro de los pasajeros disruptivos se incluyen aquellos que:

- No apagan los teléfonos móviles y hacen uso de los mismos cuando existe la necesidad de hacer recarga de combustible.
- Hacen uso indebido de cualquier aparato electrónico que puede interferir con las comunicaciones de la aeronave con la torre de control.
- No respetan las indicaciones y normas de seguridad en general.

En el caso concreto de Inglaterra, las infracciones que se cometen a bordo son de carácter penal. La justicia británica puede castigar a un pasajero violento con un máximo de dos años de prisión, dependiendo de la gravedad de los hechos.

Aunque en la mayoría de los casos, los pasajeros insubordinados son puestos en libertad sin procedimiento judicial, ya que existe una laguna jurisdiccional referente al Estado en el que la aeronave aterriza. De hecho, un Estado tendrá jurisdicción sobre una infracción cuando ésta se produzca en su territorio o a bordo de una aeronave matriculada en dicho país. Esto da lugar a multitud de confusiones e interpretaciones.

Algunos estudios que tratan las conductas disruptivas han identificado factores determinantes que llevan a algunos pasajeros a cometerlas, como son:

- La larga espera e incomodidad que padecen antes de abordar un avión.
- Los controles de seguridad aeroportuaria.

- En ocasiones, la falta de cortesía por parte del personal de la aerolínea.

Otros factores como pérdida de tarjetas de embarque, conexiones, y por ello, tiempo y dinero.

Dentro de la aeronave, existen también otros factores que pueden generar conductas insubordinadas en los usuarios, como por ejemplo:

- La reducción del espacio a la que se ve sometido el pasajero cuando ingresa en la aeronave puede conducirle a un estado de agobio.
- Invasión de la privacidad
- Miedo a volar y ansiedad derivada de dicho miedo.

Los factores citados no justifican de manera alguna las conductas rebeldes, pero influyen inevitablemente, pues provoca que los pasajeros sean propensos a estar susceptibles e irritables.

Otro factor que no puede menospreciarse es el consumo de bebidas alcohólicas durante el vuelo, algo que incluso las propias compañías le ofrecen al pasajero, y que en ocasiones propician el abuso en el consumo del mismo.

Para intentar evitar los conflictos originados por el consumo de este tipo de bebidas a bordo de una aeronave, la compañía luxemburguesa, Luxair, incorpora dentro de las normas que deben conocer y acatar los usuarios lo siguiente:

“Las bebidas alcohólicas compradas en la zona duty free del aeropuerto de tránsito o de salida se conservarán en el interior de una bolsa transparente totalmente aislada y precintada (STEB) hasta la llegada al aeropuerto de destino.”

Posteriormente, prohíbe el consumo de bebidas alcohólicas provenientes de las bolsas mencionadas anteriormente, así como el consumo de cualquier otra bebida alcohólica comprada antes de la llegada al aeropuerto.

Por otra parte, la prohibición de fumar altera a aquellos que tienen tal adicción. Además, se debe tener en cuenta el efecto del consumo de drogas, especialmente antes de acceder a la aeronave.

Algunos estudios también revelan que con la creciente cantidad de personas que vuelan cada día, se desarrollan nuevos traumas y fobias, como es la llamada “rabia aérea”. Los expertos indican que las causas de este síndrome tienen que ver con la tensión y el nerviosismo de los viajeros. Esta situación se ve propiciada por los tiempos de espera en los aeropuertos, los retrasos y la cantidad de procedimientos obligatorios previos al embarque. También influyen factores como el tiempo de vuelo, el número de pasajeros a bordo, la comida y la prohibición de fumar o de consumir alcohol.

Según la Dra. Uribe, en una entrevista publicada en la revista “Semana” (12/11/2001), las personas afectadas por este trastorno, se delatan por su extrema sudoración, por el consumo excesivo de bebidas con altas dosis de

cafeína y alcohol. La experta añade: “*Caminan por el aeropuerto, entran mucho al baño, se les ve aislados y temerosos*”. Los síntomas del síndrome se aprecian en el comportamiento, el cual se torna mucho más agresivo, no sólo con la tripulación sino también contra los otros pasajeros.

Por los motivos expuestos, en el caso de los pasajeros insubordinados, se deben diferenciar dos tipos de conductas, las voluntarias y las involuntarias. Ya que aunque, normalmente, la insubordinación tiene como consecuencia la denegación del embarque, a la hora de llevar a cabo un procedimiento judicial, dependiendo del caso, se le impondrá una sanción u otra.

Como Márquez Lobillo (2013, 610): “las dificultades interpretativas de la norma son considerables, porque en ningún momento se define qué debe entenderse por infracciones”.

La OACI en su Circular 288, propone distinguir entre:

Artículo 1: Agresión y otros actos de interferencia contra un miembro de la tripulación a bordo de una aeronave civil, prevé que toda persona que cometa a bordo de una aeronave civil cualquiera de los siguientes actos comete una infracción.

Agresión, intimidación o amenaza, física o verbal contra un miembro de la tripulación.

Negativa a obedecer instrucciones legítimas impartidas por el comandante de la aeronave, o por un miembro de la tripulación con la finalidad de garantizar la seguridad o con la finalidad de mantener el orden.

El primer artículo está orientado a procurar protección a los tripulantes de cabina que deben velar por el cumplimiento de las pautas de conducta y el mantenimiento del orden a bordo.

Las infracciones de este grupo son calificables como de mayor gravedad debido a que constituyen por si mismas actos infractores. De hecho la OACI, razona que teniendo en cuenta el papel que desarrolla la tripulación en calidad de mantenedora del orden, requieren un respaldo exclusivo frente a aquellos pasajeros que limiten de alguna forma el desarrollo normal de las funciones propias de su puesto de trabajo. Continúa aclarando, que aunque la autoridad competente para establecer las medidas aplicables concernientes a un pasajero insubordinado es el Comandante, queda implícito el hecho de que la tripulación

procede en nombre de éste. Las instrucciones que proporcione, tanto la tripulación como el comandante, no deben ser obligatoriamente por escrito, sino que pueden ser tanto verbales como las advertencias luminosas de la propia aeronave.

Sin embargo, no se tienen en cuenta posibles efectos secundarios, que aunque de menor relevancia, también afectan a la tripulación a pesar de que aparentemente no reduzcan las facultades del personal de la aerolínea, como pueden ser los efectos psicológicos.

Artículo 2: Agresión y otros actos que ponen en peligro la seguridad operacional o comprometen el orden y la disciplina a bordo de una aeronave, trata de las infracciones que no son específicamente contra un miembro de la tripulación. Estas infracciones están dirigidas contra los pasajeros.

Agresión,
intimidación o
amenaza, física o
verbal, contra
otra persona.

Consumo
intoxicante de
bebidas
alcohólicas o de
drogas.

Acto intencional
que causa daños
a los bienes o la
destrucción de
los mismos.

La primera categoría del segundo grupo trata de prever comportamientos especialmente relevantes sin que hayan tenido lugar, necesariamente, lesiones a otro pasajero. En este caso, bastaría con provocar malestar a este último. Además, también deben entrañar algún peligro para la aeronave o trastornar el orden a bordo.

Las conductas encuadrables en este segundo grupo, sólo se considerarán infracciones en tanto y cuanto comprometan la seguridad de la aeronave. La OACI se basa en el Artículo 1 del Convenio de Montreal de 1971, el cual cito a continuación:

“Artículo 1. 1. Comete un delito toda persona que ilícita e intencionalmente:

- a) Realice contra una persona a bordo de una aeronave en vuelo actos de violencia que, por su naturaleza, constituyan un peligro para la seguridad de la aeronave.
- b) Destruya una aeronave en servicio o le cause daños que la incapaciten para el vuelo o que, por su naturaleza, constituyan un peligro para la seguridad de la aeronave en vuelo.

- c) Coloque o haga colocar en una aeronave en servicio, por cualquier medio, un artefacto o sustancia capaz de destruir tal aeronave o de causarle daños que la incapaciten para el vuelo o que, por su naturaleza, constituyan un peligro para la seguridad de la aeronave en vuelo.
- d) Destruya o dañe las instalaciones o servicios de la navegación aérea o perturbe su funcionamiento, si tales actos, por su naturaleza, constituyen un peligro para la seguridad de las aeronaves en vuelo.
- e) Comunique, a sabiendas, informes falsos, poniendo con ello en peligro la seguridad de una aeronave en vuelo.”

El primer párrafo del Artículo 2 establece que toda persona que a bordo de una aeronave civil lleve a cabo un acto de violencia física o de agresión sexual, comete una infracción punible.

El segundo párrafo prevé que toda persona que cometa a bordo de una aeronave civil cualquiera de los actos especificados arriba, en el diagrama, comete una infracción. Si existe la posibilidad de que ese acto “ponga en peligro la seguridad operacional de la aeronave o la seguridad de una persona a bordo, o si dicho acto compromete el orden y la disciplina a bordo de la aeronave”.

Artículo 3: Otros actos que constituyen infracciones a bordo de una aeronave civil, incluye otras infracciones que no están comprendidas en las dos primeras categorías. Este artículo prevé que toda persona que cometa a bordo de una aeronave civil cualquiera de los siguientes actos comete una infracción.

Fumar en un lavabo o en otro lugar de forma que ponga en peligro la seguridad operacional de la aeronave.	Alterar indebidamente un detector de humo u otro dispositivo relacionado con la seguridad a bordo de la aeronave.	Hacer funcionar un artículo electrónico portátil cuando dicho acto esté prohibido.
---	---	--

El tercer artículo aborda las infracciones que no se mencionan en los dos artículos anteriores. Éstas tienen efectos negativos directos en la seguridad del avión. Un buen ejemplo podría ser la alteración maliciosa y consciente de un detector de humos, acción que incrementaría el riesgo de incendio a bordo.

- Actos dirigidos contra la tripulación, concretados en agresiones, amenazas, intimidaciones o negativas a obedecer órdenes.
- Actos dirigidos contra el resto del pasaje, tanto violencia física como agresión sexual.

- Actos que pongan en peligro la seguridad de la aeronave.

Respecto al tercer grupo, está conformado por las conductas que no se ven reflejadas en los dos grupos anteriores, siempre que, como las anteriores, tengan efectos sobre la seguridad de la aeronave, de hecho, bastará con que haya dudas sobre si ponen en peligro o no la seguridad.

2.5. EJEMPLOS

Algunos ejemplos que muestran la enorme variedad de situaciones que pueden tener lugar en el contexto de los pasajeros insubordinados son las siguientes:

2.5.1. Publicado por el diario "El Mundo", el 17/08/2011:

"El actor francés, Gérard Depardieu, dejó atónitos a los pasajeros de un vuelo de Citijet, filial regional de Air France AF 5010, que cubría la ruta París-Dublín con 127 pasajeros a bordo.

El actor quiso acceder al baño durante la fase de despegue, y al negarle el paso la azafata por razones de seguridad, Depardieu se bajó la bragueta y orinó sobre la moqueta/alfombra del avión.

El incidente ocasionó un retraso de casi dos horas ya que el avión, que debía despegar a las 16:45 GMT, tuvo que dar media vuelta para limpiar la moqueta."

Este caso es un claro ejemplo de insubordinación mencionado en el Artículo 2: "actos que comprometen el orden y la disciplina a bordo de una aeronave", ya que no es una agresión contra la tripulación ni tiene efecto alguno sobre la seguridad de la aeronave.

2.5.2. Publicado por el diario "La Opinión", el 25/05/2012:

"Las autoridades estadounidenses detuvieron, el 25 de mayo, a un pasajero en el aeropuerto internacional de Miami por supuestamente comportarse de manera indisciplinada a bordo de un avión procedente de Montego Bay, Jamaica.

De acuerdo con un informe preliminar de las autoridades, el pasajero parecía estar embriagado y trató de correr hacia la cabina del avión. "Un pasajero comenzó a portarse mal y fue restringido por la tripulación y algunos pasajeros. Se llamó a la Policía, que lo arrestó y luego lo entregó al FBI (Agencia Federal de Investigaciones de Estados Unidos)", dijo a EFE María Elena Levrant, portavoz del Departamento de Aviación del Condado de Miami-Dade.

El hecho ocurrió cerca de las 14:20 GMT de hoy en el vuelo 320 de la compañía aérea American Airlines que aterrizó sin inconvenientes en el aeropuerto internacional de Miami con 165 personas a bordo, entre pasajeros y tripulación. Cuando la aeronave aterrizó en el aeropuerto agentes policiales estaban esperando al pasajero y procedieron a su detención."

Esta vez, en mi opinión, aunque también es una situación encuadrable en el art. 2, esta vez sí comprometió la seguridad de la aeronave en el momento que se dirigió a la cabina de mandos.

2.5.3. Publicado en la publicación "Semana", el 12/11/2001:

"El vuelo de American Airlines que hacía la ruta Los Ángeles a Chicago el lunes pasado tuvo que ser escoltado por aviones caza F-16 después de que uno de sus pasajeros intentara entrar en la cabina de los pilotos.

Aunque el aparente agresor era una persona con historia de problemas mentales y no un terrorista la noticia alarmó a todos.

El 28 de septiembre ya había sucedido un incidente similar en un vuelo de Air Canadá que viajaba de Los Ángeles a Toronto. El avión tuvo que devolverse a sólo una hora de vuelo porque un iraní que estaba fumando en el baño —lo cual esta rotundamente prohibido— se enfrentó a las azafatas y amenazó con matar a todos los norteamericanos que se encontraban a bordo."

En este "caso doble", la primera parte se corresponde con el artículo 2, ya que compromete la seguridad, aunque éste se vio agravado por lo reciente del siguiente caso expuesto de insubordinación aérea. El caballero iraní incumplió tanto el art. 1, como el 2 y el 3; ya que se enfrentó con la tripulación de cabina, puso en peligro la seguridad de la aeronave amenazando a todos los pasajeros a bordo y, por último, fumó en el baño del avión. Este ejemplo es realmente clarificativo, ya que incumple todos los preceptos posibles.

2.5.4. Publicado por la agencia de noticias "BBC", el 8/01/2013:

"La foto que aún no ha sido verificada, apareció en las redes sociales, muestra a un pasajero en un vuelo de la compañía Icelandair de Reikiavik al aeropuerto John F. Kennedy de Nueva York, atado a su silla con cinta y lazos de plástico y cinta adhesiva en la boca, supuestamente por haberse emborrachado y comportado indebidamente.

"El incidente involucró a un hombre que estaba golpeando, gritando y escupiendo a otros pasajeros mientras decía obscenidades".

"Para garantizar la seguridad de las personas a bordo, tuvimos que apartarlo de los pasajeros y tripulantes, y controlarlo por su propia seguridad durante el vuelo. A su llegada al aeropuerto, el vuelo fue recibido por las autoridades y lo arrestaron".

Ilustración 3: Pasajero atado a su asiento

He incluido este suceso, no solamente, porque nos encontramos evidentemente ante un caso de “furia aérea”, sino por la llamativa reacción de la tripulación de cabina. Teniendo en cuenta que el vuelo desde Nueva York hasta Reikiavik tiene una duración aproximada de seis horas, y sin conocer en qué punto del vuelo se empezó a comportar insubordinadamente; la pregunta que debemos hacernos es si cualquier método es válido, o por el contrario, el fin no siempre justifica los medios. Ya que si bien es cierto, tanto el comandante como la tripulación deben buscar, en primer lugar, perpetuar la seguridad a bordo de la aeronave; sin embargo, en este caso concreto, podría considerarse una violación de los Derechos Humanos o un empleo excesivo de la fuerza.

2.5.5. Publicado por el diario “El País”, el 13/11/2007:

“El comandante del vuelo 6401 de Iberia con destino México, que despegó a las dos de la madrugada del aeropuerto de Barajas, decidió regresar a Madrid tras un altercado protagonizado por Melendi. El cantante, que viajaba en primera clase, “no se comportó en actitud normal” e increpó a la tripulación. El piloto tomó la decisión tras valorar que un vuelo tan largo no podría llevarse a cabo en esas condiciones. Agentes de la Guardia Civil avisados por la compañía detuvieron a Ramón Melendi Espina nada más aterrizar el avión por un delito de

desobediencia al comandante. El artista ha estado en los Juzgados de Plaza Castilla prestando declaración y esta tarde ha sido puesto en libertad, según informa EFE.

Uno de los 193 pasajeros que viajaban en ese vuelo, Ángela Bo, ha declarado a ELPAÍS.com que Melendi presentaba "claros síntomas de embriaguez" cuando subió. La aerolínea Iberia se ha limitado a informar de que el cantante "no se comportó en actitud normal" y "no hizo caso al comandante". Desde la compañía, han confirmado que el avión no regresó a Barajas "por motivos técnicos" y que el comandante tomó la decisión de volver porque "consideró que así no podía continuar el trayecto.

El piloto explica desde la cabina que Melendi "ha insultado a las azafatas" y que "no ha habido forma de calmarlo durante una hora y media de vuelo". Ante un trayecto con una duración cercana a las 12 horas, el comandante decidió regresar a Madrid porque, según comentó a su llegada, "ante un vuelo tan largo no podíamos arriesgarnos". El comandante de Iberia pide en la grabación mil disculpas a los pasajeros antes de dar por terminado el incidente y confesar: "Es la primera vez que me ocurre".

Este ejemplo lo he incluido porque aunque la insubordinación aérea es un problema internacional, es un hecho que hay países más propensos a este tipo de incidentes, como podría ser Estados Unidos. Sin embargo, en España, no es tan frecuente encontrar este tipo de casos con gran repercusión.

Por otra parte, pocas son las ocasiones en las que los pasajeros insubordinados acaban finalmente condenados penalmente por sus acciones. A continuación, se exponen algunos casos cuyos protagonistas sí fueron condenados:

2.5.6. Publicado en el diario "The Guardian", el 22/07/1999:

En julio de 1999, un pasajero del vuelo que unía Madrid y Manchester fue el primer condenado a prisión por negarse a apagar su teléfono móvil durante el vuelo. Fue declarado culpable de actuar de forma "imprudente y negligente" pudiendo poner en peligro la seguridad del Boeing 737 de la compañía British Airways.

Neil Whitehouse, un chico de 28 años, debió pasar un año entre rejas por no hacer caso de las llamadas de atención que reiteradas veces le hizo un tripulante de cabina de la compañía aérea. El Juez británico, además reclamó "mejores medidas de seguridad en lo concerniente a limitaciones en el área de utilización de los teléfonos móviles".

2.5.7. Publicado en “Reine Française de Droit Aérien”, el 04/10/2000:

Condena de un Tribunal francés a 6 meses de prisión a un pasajero que amenaza con prender fuego, con un encendedor, al avión si no se le sirve más cerveza. Además debe indemnizar a la Compañía aérea.

2.6. PRÁCTICAS RECOMENDADAS NÚM.1724 DE LA IATA, GENERAL CONDITIONS OF CARRIAGE

Las siguientes tablas muestran los riesgos y consecuencias que, según la IATA, se obtienen tras elaborar una política de seguridad y procedimientos operacionales estándar:

PELIGROS
Inadecuada o falta de adherencia a los procedimientos normalizados de trabajo
Cultura de servicio de pasajeros (embarque de pasajeros a pesar de observar comportamiento indisciplinado de pasajeros en tierra)
Tripulación de cabina insuficiente para los niveles de servicio esperados
Incumplimiento de las instrucciones de la tripulación por parte de los pasajeros
Choques de personalidad entre tripulación y pasajeros
Inesperado episodio psicótico salud o mental
Continuación del servicio de alcohol

CONSECUENCIAS
Trauma a los pasajeros y la tripulación de cabina
Sellos de seguridad alterados causando retrasos
Lesiones de los pasajeros y la tripulación de cabina
Desvíos y retrasos
Publicidad negativa
Procedimientos legales

Teniendo en cuenta que no existe la seguridad total en ningún aspecto de la vida, evidentemente, la aviación, no es una excepción, ya que no se pueden eliminar todos los riesgos. Sin embargo, éstos pueden minimizarse tanto como sea posible.

La mitigación del riesgo puede ser medido y objetivo invirtiendo tiempo, dinero y teniendo en consideración la dificultad de tomar medidas para reducir o eliminar el riesgo. La gestión eficaz del riesgo tiene como último objetivo maximizar los beneficios de aceptar un riesgo, por ejemplo, una reducción en el tiempo y/o coste y conseguir reducir al mínimo el riesgo en dicho elemento.

Conforme al séptimo artículo de las Prácticas Recomendadas nº 1724 de la IATA, las compañías aéreas están facultadas a denegar el embarque en el siguiente caso, textualmente:

“If the passenger fails to arrive in time at Carrier’s check-in location or boarding gate or appears improperly, documented and not ready to travel, Carrier may cancel the space reserved for the passenger and will not delay the flight. Carrier is not liable to the passenger for loss or expense due to the passenger’s failure to comply with the provisions of this Article.”

Basándome en el art. 8 del documento anteriormente citado, merece mención, por otra parte, la facultad de la compañía aérea para declinar el embarque, no solamente de un pasajero, sino también, la facturación de una pieza de equipaje. Por cualquiera de las siguientes posibilidades, por ejemplo:

- Por la necesidad de cumplir las leyes o reglamentos de cualquier Estado.
- Si el comportamiento, la edad, el estado físico o mental del pasajero:
 - Requiriera asistencia especial de la compañía.
 - Causara incomodidad a otros pasajeros.
 - Supusiera algún riesgo o peligro para sí mismo o para otros pasajeros.
- Esta acción sería necesaria si el pasajero no comprendiera las instrucciones de la compañía aérea.
- Si el pasajero se negara a someterse al control de seguridad.
- Cuando la tarifa aplicable a cualquier cargo o impuestos abonables no hayan sido satisfechos; o las condiciones de crédito reflejadas en el contrato de transporte entre el porteador y el pasajero (o la persona que abone el billete) no hayan sido cumplimentados.
- El pasajero aparezca sin la debida documentación.
- El billete presentado por el pasajero:
 - Haya sido adquirido ilegalmente a través de una entidad distinta del porteador emisor del billete o de su agente autorizado.
 - Haya sido listado como extraviado o robado.
 - Sea un billete falso.
 - Cualquier cupón de vuelo haya sido alterado por cualquiera que no sea el porteador o su agente autorizado, o haya sido mutilado.
- La persona que presente el billete no pueda demostrar que es la misma persona indicada en la casilla denominada "nombre del pasajero", reservándose el porteador el derecho a retener tal billete.

La información que puede extraerse de este último artículo, es que el derecho de prohibir el embarque, que posee la compañía sobre el pasajero, no solo está

relacionado con la insubordinación del pasajero, sino que en otros casos tiene base económica o comercial.

En el art. 9.3 de las Prácticas Recomendadas, la IATA, trata el derecho del transportista aéreo de examinar el equipaje por motivos de "seguridad y protección". Lo expresa de la siguiente manera:

"For reasons of safety and security, Carrier may request the passenger to permit a search to be made of his or her person and his or her baggage, and may search or have searched the passenger's baggage in his or her absence if the passenger is not available, for the purpose of determining whether he or she is in possession".

Según Robinson (2001, 7) "los expertos en antiterrorismo en todo el mundo (soldados, policías y académicos) han escrito tomos indicando sus opciones preferidas en la lucha contra el terrorismo. Ninguna de las teorías que propugnan es totalmente correcta y ninguna está totalmente equivocada. La mayoría contiene consejos y orientaciones sensatos, basados en la experiencia o en consideraciones intelectuales, sobre el modo de prevenir o responder a actos de terrorismo en casos generales o particulares. Parecería, sin embargo, que casi todas las metodologías contra terroristas pueden encuadrarse en una de dos categorías principales: la del enfoque político y la del enfoque profesional".

Desde otro punto de vista, obviamente, resulta tremendamente más sencillo, a la par que operativo, denegar el embarque a un pasajero, en lugar de expulsarlo de la aeronave. Esto es debido a que en tierra, los trabajadores de la aerolínea se encuentran respaldados, tanto por la empresa de seguridad privada del aeropuerto, como por los cuerpos de seguridad del Estado, como son la Guardia Civil o la Policía Nacional.

Mientras que "en vuelo", es un concepto que se ha modificado desde la circular 288 de la OACI, donde se define como: "el período entre el momento en que se aplica potencia para el despegue hasta el momento en que termina el recorrido de aterrizaje"; hasta el Protocolo de Montreal de 2014, donde se le da un sentido más amplio a dicho criterio: "desde el momento en que se cierran todas las puertas externas después del embarque hasta el momento en que se abra cualquiera de dichas puertas para el desembarque; en caso de aterrizaje forzoso, se considerará que el vuelo continúa hasta que las autoridades competentes se hagan cargo de la aeronave y de las personas y bienes a bordo". Esto significa que dicho concepto, abarca más que simplemente el tiempo que el aparato se encuentra en vuelo.

En el artículo 12.1, previendo conductas insubordinadas, aclara (traducido del inglés): "si la conducta del pasajero a bordo de la aeronave pusiera a ésta o a cualquier persona en peligro, obstruyera las operaciones de la tripulación de cabina, no cumpliera las instrucciones de éstos últimos y/o se comportara de forma que el resto de pasajeros se quejaran razonablemente". Y termina: "el

transportista podría tomar las medidas necesarias para evitar dicha conducta, incluyendo la retención del pasajero”.

CAPÍTULO 3 DERECHOS DEL PASAJERO

Ya que este trabajo trata sobre la temática de los pasajeros insubordinados, me encuentro en el deber de incluir un apartado, el cual no genera tanto interés ni a las compañías aéreas ni a los organismos internacionales, como puede ser el de los derechos de los pasajeros afectados por un acto de insubordinación aérea. Inclusive, la repercusión que tiene en los pasajeros “inocentes” el aumento de políticas de protección y seguridad.

3.1. DERECHOS DE LOS PASAJEROS Y TRIPULACIÓN AFECTADOS POR UN PASAJERO INSUBORDINADO

En la inmensa mayoría de denuncias de casos de pasajeros insubordinados se ven involucrados otros miembros del pasaje como por ejemplo, cuando se producen el acoso sexual o situaciones de intimidación. La inclusión de otros pasajeros dentro de conductas insubordinadas, evidentemente, en contra de su voluntad, hace que nos preguntemos si la empresa transportista puede tener alguna responsabilidad a cerca de estos actos. Según el artículo 17.1 del Convenio de Montreal de 1999, el cual reza:

“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.”

Es claro, que cuando en este artículo se refiere a “accidente”, comprende la acción de un pasajero insubordinado contra otro pasajero.

3.1.1. “*Langadinos v. American Airlines*”

En el siguiente caso “Langadinos v. American Airlines”, la tripulación discriminó a un pasajero, mientras apoyaba a otro, que resultó ser un pasajero insubordinado intoxicado etílicamente. Directamente extraído de la sentencia:

“On June 13, 1996, Langadinos boarded an American Airlines flight in Boston, bound for Paris. A few hours after take-off, Langadinos approached a flight attendant for aspirin. The flight attendant ignored Langadinos, and continued with her current chore: spoon-feeding ice cream into the mouth of passenger

Christopher Debord. As Langadinos waited, Debord "stared in a conspicuous and strange fashion" at him and whispered something into the flight attendant's ear.

Later in the flight, Langadinos went to the lavatory. While he waited in line, Debord forcefully grabbed Langadinos' testicles, causing "excruciating pain." Then, Debord grabbed Langadinos' hand and pulled it to his own groin. Although Langadinos reported the assault to the flight crew, he was unsatisfied with their response. The flight attendant who had fed Debord ice cream commented, "Chris is my friend; he is harmless." Despite the promise of a second crew member to have Debord arrested upon arrival in Paris, the alleged assailant was not detained.

Langadinos filed a two-count complaint against American in the district court for the District of Massachusetts, alleging a common law tort and a breach of the Warsaw Convention. Before American responded, Langadinos filed an amended complaint, identical to the original in every respect but one: it included the additional allegation, made on information and belief, that American served alcohol to Debord just prior to the assault, knowing that he was intoxicated and that his behavior was "erratic" and "aggressive."

Rather than answer the amended complaint, American filed a motion to dismiss for "failure of the pleading to state a claim upon which relief can be granted." Fed.R.Civ.P. 12(b) (6). The district court dismissed the complaint in a margin order, "based on the arguments in defendant's motion and memorandum."

On appeal, Langadinos argues that the district court erred in dismissing count two of the amended complaint, which alleges a violation of the Warsaw Convention. We agree."

Por otro lado, el tribunal halló accidentes en el Convenio de Varsovia donde la aerolínea toma un rol causal en el agravio de pasajero a pasajero (ver *Schneider v. Swiss Air Transp. Co.*, 686 F. Supp. 15, 17.) "accidente" donde el demandante se siente molesto por la negativa de otro pasajero para poner su asiento en posición vertical debido a que el demandante se negó a la asistencia de la tripulación de vuelo.

En el caso "Saks v. Air France" se define accidente como: "La responsabilidad bajo el artículo 17 (Varsovia) florece solo si los daños a un pasajero son causados por una circunstancia extraña, inesperada o externa al pasajero afectado."

Bajo la laxa aplicación de esta definición, el tribunal reconoció que la sobreventa de alcohol a un pasajero aparentemente ebrio puede establecer el enlace entre la compañía aérea y los daños, lo que otorga la responsabilidad a la aerolínea.

Así mismo, el ya mencionado convenio, trata los daños físicos. Aparte de los daños psíquicos que no se contemplan en este apartado, no supone gran dificultad comprobar estos daños. En el caso de Langadinos, el tribunal soportó

que “un dolor agudísimo” en la zona del pubis causado por un agarrón de los testículos se contabiliza como agresión física.

Finalmente, la resolución dictó que Langadinos había presentado la denuncia de forma válida amparado por la Convención de Varsovia.

En resumen, una compañía aérea puede tener que responder a causa de un comportamiento insubordinado de alguno sus pasajeros si el suceso está relacionado con el servicio excesivo de alcohol. Ya que este elemento sirve como el vínculo entre la “circunstancia inesperada” y la tripulación de cabina.

3.1.2. Derechos de un pasajero afectado por un pasajero insubordinado

Esta es una situación compleja, debido a la ausencia de relación contractual entre ambas partes, lo que podría hacer pensar que el pasajero insubordinado no tendría que responder ante cualquier pasajero que se hubiera visto afectado por su conducta.

No obstante, este tipo de situaciones encuentran regulación bajo el marco de las leyes domésticas y no de los Convenios internacionales, por lo que para ser estudiado en este trabajo sería necesaria una mayor profundización, en consecuencia solamente es mencionado.

3.2. DERECHOS DE UN PASAJERO INSUBORDINADO

En el caso en el que el transportista aéreo deniega el embarque de manera justificada a un pasajero, ¿tiene la obligación de asistirle de alguna forma? Esta pregunta nos ofrece multitud de dicotomías, como refiere Márquez Lobillo (2013, 140):

- Hay una gigantesca variedad de motivos asociados a la insubordinación.
- A todos los pasajeros insubordinados no debe dársele el mismo tratamiento, dependiendo de las conductas que se exhiban o la intencionalidad.
- Se mezclan conductas, incluso delictivas, con otras que el pasajero no ha podido controlar ni prevenir.

Y como llevamos comentando a lo largo de este trabajo, la Márquez Lobillo (2013, 140) precisa: “a nadie se nos escapa la necesidad de que el Reglamento comunitario (se está refiriendo al Reglamento CE núm. 261/2004) profundice en los motivos por los que se puede denegar el embarque de manera justificada, deslindando entre aquellos que se deben a incumplimientos del contrato o cualquier otra conducta imputable al pasajero, y aquellos otros que podríamos calificar al margen de su voluntad, y previendo, en este último caso, los derechos que asisten al pasajero”.

Si esto no se produce, los problemas que se puedan plantear quedarán sometidos al criterio de la compañía aérea, y en última instancia al piloto o

tripulación, que tomarán la mejor decisión desde su punto de vista. Esta situación podría jugar en favor del transportista, que tendría la posibilidad de enmascarar un caso de *overbooking* con una denegación de embarque “justificada”.

En los casos de no llegar a acceder a la aeronave o haber sido bajado de la misma, ya sea por motivos de salud, seguridad o alguna irregularidad acerca de la documentación, no se considerará denegación de embarque. Por tanto no se emplearían los aparatos compensatorios previstos y, evidentemente, el pasajero no tendría derecho al reembolso del precio del billete ni a ayuda alguna, incluso sería privado del derecho de información.

Al contrario de lo que expresa la Dra. Márquez Lobillo, “no creemos que deba ser esa la interpretación de la norma”; en mi opinión, aunque es cierto que se estaría produciendo una denegación de embarque (sería fundamentalmente un problema de denominación del concepto), es la interpretación más justa de la norma, ya que sea el motivo que fuere, al denegar el embarque, la compañía está desocupando un asiento que tenía vendido. Si tuviera que reembolsar el precio del billete a los pasajeros insubordinados, además de que la infracción le saldría “gratis” al protagonista de la conducta disruptiva, la aerolínea dejaría de ganar unos ingresos futuros. Todo esto, sin tener en cuenta el retraso de la salida del vuelo ni los posibles inconvenientes que representan este tipo de pasajeros.

Si bien, de manera muy acertada, Márquez critica con dureza que la empresa transportista prive de información relacionada a la denegación del embarque al propio afectado por este. Cito textualmente:

“Es absurdo que ante un caso controvertido de esta naturaleza, el pasajero no tenga derecho a ser informado de los motivos o circunstancias por los que se le deniega el embarque, sobre todo porque eso sería tanto como negarle el derecho a poder probar la realidad de la decisión adoptada de forma unilateral por la compañía”.

Acto seguido, se sugiere la existencia de un documento escrito, que deba ser entregado al pasajero, en el que la aerolínea evidencie su decisión.

En cuanto a la asistencia por parte de la aerolínea, independientemente del caso, el pasajero insubordinado debería ser entregado a la autoridad aeroportuaria correspondiente, que está preparada para tratar con todo tipo de pasajeros. Discrepo con la Dra. Márquez en que, según la conducta, se le preste asistencia o no. Por tanto, se le prestaría a todos los pasajeros insubordinados asistencia primaria, fundamentalmente de tipo médico si fuera necesaria, si bien, según mi juicio, no la prestaría la empresa transportista, y por supuesto, no tendría ninguna similitud con la asistencia ofrecida a los pasajeros a los cuales se les ha denegado el embarque injustificadamente, ya que de ser así, podría llegar a provocar un “efecto llamada” e incentivar a todos los pasajeros a adoptar conductas disruptivas.

En otro sentido, la propia problemática de los pasajeros rebeldes nos plantea qué medidas pueden ser ejecutadas por la tripulación, e incluso por el resto del

pasaje. Como introducción, se plantea el siguiente caso, publicado por el diario "El País" el 22 de septiembre del año 2000:

"El vuelo 1763, entre Las Vegas y Salt Lake City, de Southwest Airlines iba casi completo, con 137 pasajeros a bordo [...] Burton era un pasajero más que no destacaba ni por su aspecto ni por su carácter. Sin embargo, la discusión con la azafata -según la versión de algunos pasajeros- desembocó en algo más parecido a un forcejeo que a un intercambio verbal. Burton, de 19 años, pensó que su reclamación era digna de ser oída por el capitán del avión, y se encaminó airado hacia la cabina de los pilotos.

Varios pasajeros, espantados por la posibilidad de que Burton llevara su discusión a la cabina y provocara quién sabe qué catástrofe, se abalanzaron sobre el joven y le cortaron el paso. Después, siempre según la versión "conjunta" (¿pactada?) de los pasajeros, inmovilizaron a Burton durante el resto del vuelo para evitar males mayores. Burton llegó muerto a Salt Lake City."

La autopsia concluyó que fue un homicidio porque la defunción había sido resultado de acciones llevadas a cabo intencionadamente por individuos. Según un testigo, un miembro del pasaje, subió hasta lo más alto de un asiento de pasillo y saltó repetidas veces sobre el pecho del chico de 19 años.

Aun así, la oficina de abogados de Estados Unidos no presentó cargos contra ninguna persona de las embarcadas en la aeronave, ya que consideró que la muerte de Burton se debió a que el pasaje actuó condicionado por el miedo y en defensa propia.

En este contexto, es evidente que el piloto debe mirar por la seguridad del aparato y las personas que en él viajan. Por tanto, cabría preguntarnos si, en estos casos, el fin justifica los medios o, por el contrario, no se debería poder emplear cualquier método por efectivo que pueda resultar. La norma también precisa: "Los tripulantes de cabina están en la posición única de lidiar con el problema del pasajero insubordinado, ya que no pueden escapar de la situación ni pedir asistencia a las autoridades abordo durante el vuelo".

El problema puede verse agravado cuando, además del comandante, se encuentre abordo el oficial de seguridad, quien se dedica exclusivamente a mantener el orden.

Es aquí cuando se presenta otra vez el gran inconveniente de la ausencia y/o imprecisión de la legislación activa; si bien es cierto, en el art. 10 del Convenio de Montreal 1999, se trata levemente el asunto de la cláusula de inmunidad:

"Por las medidas tomadas con sujeción a lo dispuesto en el presente Convenio,

el comandante de la aeronave, los demás miembros de la tripulación, los pasajeros, cualquier oficial de seguridad de a bordo, el propietario, el explotador de la aeronave y la persona en cuyo nombre se realice el vuelo no serán responsables en procedimiento alguno por razón de cualquier trato sufrido por la persona objeto de dichas medidas.”

Sin embargo, el uso excesivo o la ausencia de uso de los poderes que le otorga el Convenio al piloto de la aeronave, no están cubiertos por la cláusula anterior. Y, claro, la compañía aérea, debido a que se dedica al transporte de forma profesional, tiene la obligación de cuidar de sus pasajeros. Y como última consecuencia, si se produjera un “accidente” (definido anteriormente en el punto 3.1) podría decirse que ha sido como resultado de un incumplimiento de las tareas propias de la tripulación.

El último tema de estudio que surge al respecto es cómo se afronta un caso de furia aérea cuando los únicos que han actuado contra el pasajero insubordinado han sido los miembros del pasaje. Ya sabemos que el comandante de la aeronave puede contar con la colaboración de éstos aunque no se la puede exigir y, claro, si actúan con la autorización del piloto, la responsabilidad de sus acciones, sobre el pasajero conflictivo, es evidentemente del transportista. Pero, ¿y si el resto de pasajeros decidiera actuar “de oficio”, sin ninguna autorización del piloto ni ayuda de ningún tipo de la tripulación?

Pues bien, podría estudiarse desde dos puntos de vista:

- El primero, y más obvio, al actuar sin autorización y no pertenecer a la plantilla de trabajadores de la aerolínea, no tiene ninguna conexión con la aerolínea. Por tanto, podría considerarse como una simple pelea entre pasajeros; es más, no se tomaría como un accidente y el pasajero insubordinado, en principio, reclamaría daños por uso desmesurado de fuerza contra el pasajero, supuestamente, no insubordinado.
- El segundo punto de vista es menos intuitivo, los pasajeros actúan para salvaguardar la seguridad del vuelo, puesta en peligro por un pasajero perturbador, podría decirse que “en nombre” de la compañía. Debería presuponerse la autorización implícita del comandante, de manera que tendría sentido la carga de la responsabilidad hacia la aerolínea.

Respecto a la denegación de embarque de los PMR, (Pasajeros con Movilidad Reducida) el art. 11.2 del Reglamento (CE) 261/2004 dicta lo siguiente, teniendo en cuenta la circunstancia de estos pasajeros en concreto:

“En casos de denegación de embarque, cancelación y retrasos de cualquier duración, las personas con movilidad reducida y sus acompañantes, así como los menores no acompañados, tendrán derecho a recibir atención conforme al artículo 9 lo antes posible.”

El Artículo 9.3, además de detallar en que consiste el derecho a la atención, menciona específicamente a los PMR:

“Al aplicar el presente artículo, el transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo prestará atención especial a las necesidades de las personas con movilidad reducida y de sus acompañantes, así como a las necesidades de los menores no acompañados.”

Se deduce de este artículo que, en el caso de denegación injustificada del embarque, se aplicarían las medidas que establece el mismo; pero otro escenario que podría darse es que el mismo PMR sea también insubordinado. ¿En ese caso habría que asistirle de manera especial? Pues, realmente, la aerolínea no tiene obligación de hacerlo, si bien, se entiende que el transportista por buena fe, le facilitaría las atenciones necesarias.

3.3. RESPONSABILIDAD DEL PASAJERO INSUBORDINADO

Teniendo en cuenta el exponencial aumento de incidencias aéreas relacionadas con este tipo de pasajeros, las compañías están empezando a adoptar duras medidas contra éstos. Por ejemplo, la aerolínea australiana Qantas afirmó incurrir en un gasto de 125000 dólares después de que un vuelo con origen en Sídney y destino Tokio, malgastara 60000 litros de combustible antes de aterrizar en el norte de Australia.

En este incidente, un hombre encendió un cigarrillo en el baño antes de golpear y escupir a un miembro de la tripulación. En este caso, Perry Flint, de la IATA, comentó que no hay un coste medio para los vuelos desviados. Aunque aclaró que el rango se encuentra habitualmente entre 10.000 y 200.000 dólares.

Añadió, cito textualmente: “Esto depende del tamaño de la aeronave y el número de pasajeros a bordo, la gravedad y las consecuencias operacionales: retrasos, conexiones erróneas resultantes de los pasajeros, la cancelación del vuelo y el costo de los hoteles y/o comidas para los pasajeros y la tripulación.”

CAPÍTULO 4 DERECHOS DE LA COMPAÑÍA.

El Artículo 96 de La Ley española sobre Navegación Aérea de julio de 1960 establece que "el transportista queda facultado para excluir del transporte a los pasajeros que por causa de enfermedad y otras circunstancias determinadas en los Reglamentos puedan constituir un peligro o perturbación para el buen régimen de la aeronave".

Tal y como se refleja en el art. 2.j) del Reglamento (CE) núm. 261/2004, “la denegación del embarque consiste en la negativa a transportar al pasajero en vuelo, pese a haberse presentado en las condiciones establecidas en el art. 3.2, salvo que haya motivos razonables para denegar su embarque [...]”.

De este artículo, puede entenderse la denegación del embarque como un derecho de la compañía aérea; ésta, puede ejercerlo siempre que lo considere oportuno o necesario, aunque el pasajero posea su documentación en regla, se haya personado correctamente en la puerta de embarque y la tarjeta de embarque sea válida y esté confirmada.

La línea aérea, puede ejercer la denegación del embarque injustificadamente, ya sea por un exceso de plazas reservadas para el vuelo en cuestión, el fenómeno conocido como *overbooking*; a un exceso de venta de billetes, o *overselling*; o la denegación del embarque como tal, en torno a circunstancias diferentes a las de los excesos comerciales. Así, el legislador comunitario en la Exposición de Motivos que acompaña a la propuesta de Reglamento COM (2001) 784, cito:

“El principal motivo por el que se deniega el embarque es las razones operativas derivadas de la necesidad de transportar en un vuelo posterior a pasajeros que no han podido embarcar en el vuelo para el que tenían reservas [...]. De esta situación, emerge una segunda causa, la posibilidad existente de que los pasajeros no lleguen a acudir para coger el vuelo aunque hayan confirmado la reserva.”

A continuación, se ahondará en los casos anteriores:

- El *overbooking*, radica en reservar un número de plazas mayor que el número de asientos existentes, entre que salen las plazas a la venta hasta que todas las reservas se realizan.
- Por otro lado, el *overselling*, tendrá lugar cuando la compañía aérea haya confirmado para un vuelo determinado más pasajes que capacidad física tenga el avión. Este caso, es más grave que el *overbooking*, ya que el contrato de transporte queda realizado por completo.

Ambas situaciones conducen a que el usuario no pueda acceder a la aeronave en el pasaje que tenía confirmado y pagado, es decir, con todas sus obligaciones contractuales cumplidas. Y sin embargo, no puede hacerlo porque la compañía aérea, a propósito y conscientemente, ha vendido más billetes que asientos disponibles en el avión.

4.1. DEBER DE ASISTENCIA POR PARTE DE LA AEROLÍNEA

Sin embargo, el legislador comunitario, en el Reglamento (CE) 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, establece los procedimientos a seguir en los casos anteriormente expuestos, cito textualmente:

- “Cuando un transportista aéreo encargado de efectuar un vuelo prevea que tendrá que denegar el embarque en un vuelo, deberá, en primer lugar, pedir que se presenten voluntarios que renuncien a sus reservas a cambio de determinados beneficios, en las condiciones que acuerden el pasajero interesado y el transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo. Los voluntarios recibirán asistencia de conformidad con lo dispuesto en el artículo 8, además de los beneficios mencionados en este apartado.”
- “En caso de que el número de voluntarios no sea suficiente para que los restantes pasajeros con reservas puedan ser embarcados en dicho vuelo, el transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo podrá denegar el embarque a los pasajeros contra la voluntad de éstos.”
- “En caso de que deniegue el embarque a los pasajeros contra la voluntad de éstos, 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.”

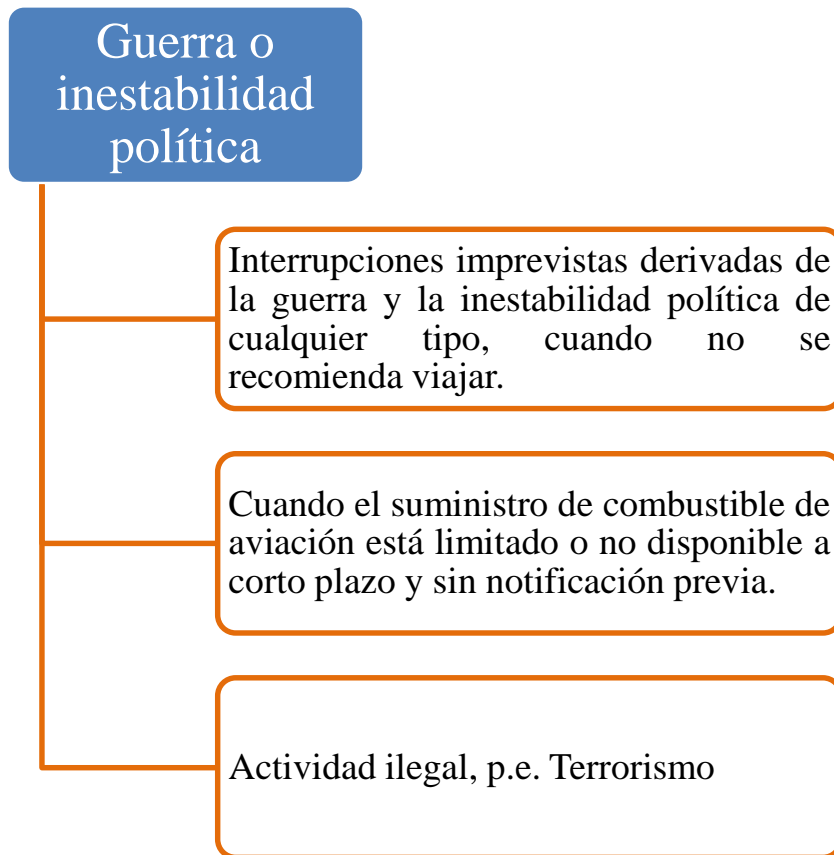
4.2. CIRCUNSTANCIAS EXTRAORDINARIAS

Por otro lado, respecto a la denegación justificada o injustificada del embarque en el transporte aéreo de pasajeros, se deben tener en cuenta las circunstancias en las que se produzca dicha situación. De hecho, en el congreso de los Organismos Ejecutivos Nacionales (ORC) de abril de 2013, se confeccionó una lista en la que se definían las circunstancias que pueden considerarse extraordinarias y las que, por el contrario, no lo son.

Primeramente, se debe definir lo que se entiende por circunstancia extraordinaria. Es aquella situación que cumple tres principios: impredecible, inevitable y externa.

Considero que este apartado goza de gran importancia, ya que la normativa no concreta en qué circunstancias es justificada o injustificada la denegación del embarque y este compendio de situaciones que propone la ORC, puede ayudar a resolver esclarecer algunos casos.

A continuación, se muestran una serie de piezas esquemáticas basadas en la tabla resultante de dicho congreso:



Meteorología				
Condiciones meteorológicas incompatibles con la realización segura del vuelo. Estas pueden ser pronosticadas, ya sea en el aeropuerto de salida, de llegada o a lo largo de la trayectoria que sigue la ruta.	El cierre de cualquiera de los aeropuertos de salida o el aeropuerto de llegada debido a las condiciones meteorológicas.	Las condiciones climáticas resultantes de las restricciones de capacidad, ya sea en el aeropuerto de llegada o el aeropuerto de salida.	Daños que se le produzcan a la aeronave, que podrían afectar a la seguridad del vuelo o la integridad de la aeronave y requiere una evaluación inmediata y / o reparación de desperfectos causados por otros fenómenos meteorológicos.	Las condiciones climáticas extremas que derivan en el consumo elevado y posterior agotamiento, de lo que por lo general, constituyen los materiales de deshielo debido a errores de terceros. Con el resultado de que la aeronave no puede ser descongelada para su salida.

Seguridad

Descubrimiento de la bomba o la amenaza de bomba, ya sea a bordo del avión o en el aeropuerto de salida o el aeropuerto de llegada.

Cierre del aeropuerto de salida o el aeropuerto de llegada sin notificación previa por razones de seguridad.

Los actos de sabotaje a la aeronave prevista para operar el vuelo o la flota de la compañía aérea.

La eliminación de un pasajero rebelde de la aeronave por razones de seguridad, produciéndose así un retraso o desvío de vuelo.

La eliminación de equipaje que no vaya acompañado debido a un problema grave de seguridad.

Secuestro de la aeronave.

Deficiencias inesperadas que afecten a la seguridad

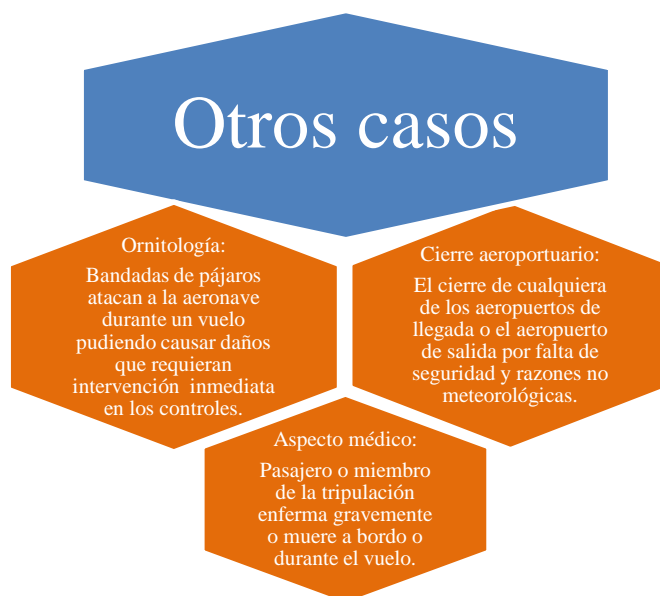
Daños detectados en la aeronave durante el vuelo anterior, causados por un objeto extraño, y que requieren evaluación y / o reparación inmediata.

La falta de controles sobre la condición o el estado de las partes supervisadas, es decir, piezas que no deben requerir un programa de mantenimiento o sustitución durante el servicio normal de funcionamiento.

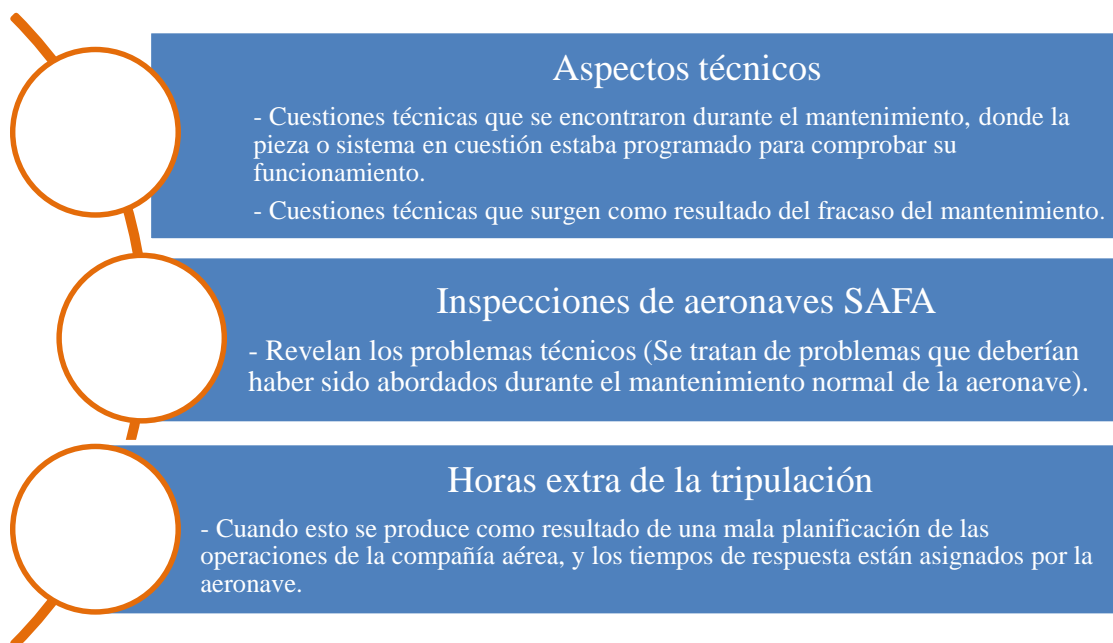
Todas las cuestiones técnicas que provocan que el piloto se vea obligado a llevar a cabo un cambio de ruta aeronave o desvío.

El daño a la estructura primaria o secundaria de la aeronave que requiere evaluación inmediata y/o reparación. Por ejemplo, una colisión entre un vehículo de aeropuerto y un avión.

Cualesquiera otros defectos técnicos que se manifiesten inmediatamente antes de la salida o en vuelo y que requieren investigación y/o la reparación antes de que la aeronave esté preparada para el vuelo previsto.



Por otro lado, a continuación, se muestra un resumen gráfico de la segunda parte de la tabla confeccionada en la reunión mencionada anteriormente; en ella, se remarcan las circunstancias que no pueden ser consideradas como extraordinarias:



He escogido esta clasificación, porque pienso que además de ser bastante específica en las circunstancias que incluye, distingue entre las que son extraordinarias y las que no lo son.

Definir, especialmente, éstas últimas circunstancias, debería ser fundamental para el legislador, ya que a la hora, no solo de la aplicación de la norma, sino de la legislación se deben tener estos términos muy presentes.

En otro orden, cabe mencionar que los derechos de la compañía aérea no solo son ejercidos por ella misma en su beneficio, sino que tiene la obligación de hacer cumplir las normas persiguiendo el orden y buen desarrollo del plan de vuelo, tanto en tierra como durante el vuelo en sí.

En este sentido, la aerolínea podría apelar a los derechos de los demás pasajeros para denegar el embarque a un pasajero que presente conductas insubordinadas.

Tanto es así, que el jefe ejecutivo de la IATA, Tony Tyler, durante la 70 Asamblea General Anual en Doha, tras la aprobación de la inclusión de los pasajeros insubordinados en la legislación de la aviación internacional, realizó las dos siguientes declaraciones:

- “Esta resolución confirma la determinación de las aerolíneas para defender los derechos de sus pasajeros y tripulación. Todo el mundo a bordo tiene derecho a disfrutar de un viaje tranquilo, sin incidentes derivados de comportamientos inaceptables o abusivos”.
- “Cada incidente provocado por un comportamiento indisciplinado supone un inconveniente inaceptable para pasajeros y tripulación”.

Por último, dentro de los derechos de la compañía aérea, puede incluirse una de las novedades que se introducen por primera vez en la legislación relacionada con el transporte aéreo, más concretamente, en la Conferencia Internacional de Derecho Aeronáutico de Montreal del año 2014. La introducción de un Oficial de a bordo.

A pesar de que el comandante y la tripulación están autorizados a intervenir en situaciones en las que algún pasajero ponga en riesgo su vida, las de otros pasajeros o la integridad de la aeronave; es conveniente, y probablemente de obligado cumplimiento en el futuro, la presencia de la figura del Oficial de a bordo, ya sea de uniforme o de paisano, que vele por la seguridad en la aeronave.

A continuación, se citan fragmentos de la normativa que regula las actuaciones del comandante, de la tripulación y del ya mencionado Oficial:

- “El comandante de la aeronave puede exigir o autorizar la ayuda de los demás miembros de la tripulación y solicitar o autorizar, pero no exigir, la ayuda de oficiales de seguridad de a bordo o de pasajeros con el fin de tomar medidas coercitivas contra cualquier persona sobre la que tenga tal derecho. Cualquier miembro de la tripulación o pasajero podrá tomar igualmente medidas preventivas razonables sin tal autorización, cuando tenga razones fundadas.”
- “Un oficial de seguridad de a bordo que va en una aeronave conforme a un acuerdo o arreglo bilateral o multilateral entre los Estados contratantes

pertinentes podrá tomar medidas preventivas razonables sin tal autorización cuando tenga razones fundadas para creer que tales medidas son urgentes a fin de proteger la seguridad de la aeronave o de las personas en la misma de un acto de interferencia ilícita y, si el acuerdo o arreglo lo permite, de la comisión de infracciones graves.”

- “Nada de lo dispuesto en el presente Convenio se entenderá en el sentido de obligar a un Estado contratante a establecer un programa de oficiales de seguridad de a bordo o concertar un acuerdo o arreglo bilateral o multilateral que autorice a oficiales de seguridad de a bordo extranjeros a actuar en su territorio.”

4.3. MEDIDAS DE PREVENCIÓN PROPUESTAS

Qué duda cabe de que, en gran medida, está en manos de la aerolínea, establecer medidas o, mejor dicho, tomar precauciones para no dar pie a situaciones insubordinadas que, lógicamente, no le reportan ningún bien al transportista. Dentro de la gran cantidad de opciones, se proponen las que pienso podrían dar mejor resultado:

- Control inflexible de las bebidas espirituosas: la anécdota que narra el especialista en temas aeronáuticos Alberto Rumschisky ilustra a la perfección las situaciones a evitar: "Volé de Helsinki a París en "Air France". En cuanto se apagó la señal de ajustarse los cinturones, una respetable cantidad de finlandeses que habían subido a bordo con sus compras del "duty free", abrieron ávidamente sus bolsas, sacaron las botellas de vodka y whisky, y se pusieron a beber sin más.”

A bordo de la aeronave únicamente deberían poder ingerirse las bebidas alcohólicas que fueran servidas por la tripulación de cabina, y éstos, obviamente controlarían la cantidad de alcohol suministrada a cada miembro del pasaje.

Durante dicha vigilancia debe emplearse siempre el mismo criterio ya que, objetivamente, es difícil implantar una tasa que puede variar tanto de una persona a otra. Sin embargo, hay que tener en cuenta que en la conducción de vehículos de motor la tasa de alcoholismo es general no siendo posible regularla individualmente; si bien es cierto que para la conducción se debe disponer de unos reflejos y unas cualidades que para viajar en avión no son tan necesarias.

- Mapelli (2012, 7), cita como ejemplo: “La Compañía "Singapur Airlines" emitió advertencias a bordo de sus aviones firmadas por su Comandante, dirigidas a los pasajeros cuyo comportamiento ponga en peligro la seguridad. Se advierte al pasajero alborotador que si el avión tiene necesidad de separarse de su ruta y aterrizar en otro aeropuerto, debido a su comportamiento, será demandado para recuperar los costes provocados por el desvío.”

Esta medida podría considerarse como intimidatoria si bien, probablemente, los miembros del pasaje desconocen los costes de desviación de un vuelo, es de suponer que la mayoría de las personas no pueden permitirse abonar una sanción semejante. En consecuencia, se conseguiría el objetivo marcado, “Tolerancia Cero”.

- La IATA recomienda una cooperación más estrecha entre las aerolíneas y las autoridades de policía de cada aeropuerto, así como la necesidad de que las leyes nacionales castiguen penalmente cualquier actitud que pueda poner en riesgo el orden y la seguridad a bordo.

Evidentemente, si la ley penaliza duramente este tipo de conductas, los usuarios del transporte aéreo, conscientes de que si adoptan una conducta insubordinada serán castigados con severidad pueden tratar de controlar la situación; mientras que si la ley no sanciona estos actos, la aviación puede llegar a convertirse en un caos.

- Como última línea de actuación propuesta, el *blacklisting* o la creación de listas negras de pasajeros. Este método consiste en una base de datos masiva que contiene información relevante sobre pasajeros insubordinados y, consecuentemente, la posibilidad de aplicar el derecho de denegación de embarque en futuras ocasiones, basándose en dicha lista.

Hay que aclarar, que la empresa transportista se basa en el art. 8 de las Prácticas Recomendadas de la IATA (nº 1724):

“El transportista puede rehusar transportar a cualquier pasajero o equipaje de éste fundamentándose en razones de seguridad o en el ejercicio de un criterio razonable.”

4.4. ACTUACIONES DE LA COMPAÑÍA

El control de la situación de insubordinación comienza, normalmente en la puerta de embarque, aunque también podríamos incluir el trámite de seguridad a pesar de que el pasajero no esté aun “en manos” de la aerolínea. Tras esta salvedad, tenemos que reconocer que la tripulación necesita derechos especialmente orientados al trato de pasajeros insubordinados.

Fundamentalmente, medidas de retención para detener el comportamiento violento; sería conveniente que estuvieran facultados, al igual, que el comandante para poder tomar las medidas que en el momento de actuación consideraran necesarias y que, a su vez, gocen de la inmunidad que el Convenio de Montreal le concede al piloto de la aeronave; pero no conforme con eso, la *International Transport Workers’ Federation (ITF)* reclama para toda la tripulación “inmunidad total” incluyendo recursos legales y de seguros. Evidentemente,

teniendo en cuenta los derechos de los pasajeros, no se puede dotar a la tripulación de poder sin límites como sugiere la ITF.

Por otra parte, cuando el transportista se ve obligado a abonar una compensación a algún pasajero, el Reglamento 261/2004, en su art. 13 le proporciona el derecho de repetición/repación, citado a continuación:

“Cuando un transportista aéreo encargado de efectuar un vuelo abone una compensación o dé cumplimiento a las demás obligaciones que le impone el presente Reglamento, no podrá interpretarse que las disposiciones de este último limitan su derecho a reclamar una compensación a cualquier otra persona, incluidos terceros, de conformidad con la legislación aplicable.

En especial, este Reglamento no limita en ningún modo el derecho del transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo de tratar de lograr que un operador turístico u otra persona con quien el transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo tiene un contrato le reembolse. Asimismo, ninguna disposición del presente Reglamento podrá interpretarse como una restricción al derecho del operador turístico o de un tercero, no pasajero, con quien el transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo tenga un contrato, de solicitar de este último el reembolso o una compensación con arreglo a la legislación aplicable en la materia.”

CAPÍTULO 5 CONCLUSIONES

En primer lugar, debo reconocer que escogí el tema “el derecho del transportista aéreo a denegar el embarque de un unruly passenger” porque el derecho aéreo en general es un materia que, desde que comencé a cursar el Grado en Turismo, despertó en mí una gran curiosidad; otro factor determinante fue, en este caso, la tutora encargada de supervisar mi Trabajo de Fin de Grado, la Dra. Patricia Márquez Lobillo, experta reconocida en el tema, con varias publicaciones basadas en la temática de los *unruly passenger*.

La suma de estos factores conformaba una gran oportunidad para adentrarme en el tema de lleno y, por qué negarlo, tratar de establecer contactos para el futuro mundo laboral.

Si bien, aunque en absoluto me arrepiento de haber escogido este trabajo de investigación, he de reconocer que, he sufrido la ausencia de bibliografía relacionada que, siempre con la inestimable colaboración de la profesora Márquez he conseguido solventar.

Por otra parte, otros elementos como la escasez de trabajos estadísticos relacionados a este tipo de pasajeros, tanto por organismos oficiales, como por aerolíneas, tampoco han facilitado la labor de búsqueda.

A pesar de estos leves contratiempos, gracias a la legislación cambiante y a los esfuerzos de la comunidad aérea internacional, con organismos como la IATA y la OACI, por regular este tipo de conductas, bajo mi criterio, he realizado un trabajo que, sin poder llegar a la máxima profundidad en la materia debido a mi inexperiencia, califico como satisfactorio.

A continuación se expondrán las conclusiones extraídas del estudio de la materia y la elaboración del presente trabajo:

Los datos reflejan una meteórica línea ascendente tanto en la frecuencia como en la cantidad de altercados concernientes a pasajeros insubordinados en todas sus variantes a bordo de las aeronaves civiles dedicadas al transporte de pasajeros. Teniendo en cuenta que éstas comprometen la seguridad operativa y el mantenimiento de la disciplina y orden preestablecido durante el viaje, se necesita un tratamiento jurídico parejo y eficaz de la cuestión.

El concepto de pasajero insubordinado, como se ha mostrado, ha sido definido múltiples veces, sin embargo tras haberlas analizado, en mi opinión, la más completa sin rodeos ni matices es la del Dr. Carlos María Vassallo, quien lo define como: “aquel que adopta o ha adoptado conductas alteradas, violentas o revoltosas que interfieren en las obligaciones y funciones de la tripulación, y perturba la tranquilidad de los otros pasajeros [...]”.

Como se ha demostrado, la insubordinación no se genera por sí sola, sino que hay una gran cantidad de circunstancias y variables que influyen en su aparición.

También ha quedado patente la necesidad de mejora y actualización de herramientas legales reguladoras de este tema. Cualquier previsión que se pudiera hacer hace décadas ha sido superada por los hechos contemporáneos, confusiones a cerca de la jurisdicción y la responsabilidad que no están a la altura de la gravedad del problema que supone para la industria aérea comercial.

A mi juicio, el mejor recurso para resolver estos errores, es proponer una ley común sobre la materia para todos los países que formen parte de los Convenios Internacionales como el de Tokio o Montreal.

Junto a esto, la responsabilidad civil debería ser reconocida por las aerolíneas. Especialmente cuando sean causantes del problema, como por ejemplo, con el servicio de bebidas alcohólicas.

Actualmente, el transporte de viajeros de larga distancia más usado en el mundo, no puede, ni debe permitirse que se generen estos fenómenos a su alrededor; ya que estos casos son, en su mayoría, evitables mediante la denegación de embarque.

Lo anterior nos conduce a los diferentes tipos de conductas disruptivas, las cuales la OACI agrupa en tres grandes bloques. Esta división es tremendamente

acertada siendo conscientes de las infinitas situaciones que pueden desembocar en la furia aérea de un pasajero.

Una vez estudiados los comportamientos expuestos a lo largo de este trabajo y haberse demostrado que la aerolínea, *a priori*, no asume ninguna responsabilidad tras haber denegado el embarque a un pasajero insubordinado.

Empezando por el derecho, aparentemente, más obvio y fundamental, como es el derecho a la información. No es comprensible que un pasajero, que por cualquier circunstancia, protagoniza un caso de insubordinación y, sobre todo, sufre la denegación del embarque, no tenga derecho a ser informado de las motivaciones que han llevado a la tripulación a tomar dicha decisión.

Tratando otros de los derechos de los pasajeros frente a los que la aerolínea debe responder, se encuentran el de asistencia y el de abono del importe del billete, a los que se vincula el derecho de repetición siempre que los daños ocasionados no hubieran estado protagonizados por el propio transportista.

No hay que olvidar que el pasajero, sea insubordinado o no, se le haya denegado el embarque de forma justificada o injustificadamente, siempre tendrá derecho a acudir a los tribunales para reclamar si considera que es una denegación injustificada.

Los trabajos llevados a cabo por la OACI son realmente meritorios. Esta regulación actual atiende al clamor de las compañías aéreas, de los empleados que en éstas desempeñan su labor, especialmente a bordo de la aeronave, y de la sociedad.

Aunque lo anterior es cierto, todavía queda mucha labor pendiente para los juristas y profesionales del sector aeronáutico, ya que como se cita en el “Subcomité especial del comité jurídico para la modernización del Convenio de Tokio incluyendo el problema de los pasajeros insubordinados”, aun tras haber llevado a cabo dicha modernización, (la actualización realizada en Montreal en el año 2014):

“Son muchos los casos de insubordinación que quedan impunes por falta de jurisdicción. De hecho, en muchos casos el Estado de aterrizaje se ve imposibilitado de ejercer la jurisdicción. Estamos ante un vacío jurisdiccional. El Convenio de Tokio produce un resultado paradójico y en ocasiones absurdo. A pesar de que el Estado de aterrizaje no puede establecer jurisdicción si la infracción se comete a bordo de una aeronave matriculada en otro Estado, a menos que la infracción tenga algún tipo de efecto en su territorio o afecte a cuestiones de seguridad nacional, sigue estando obligado a aceptar a los pasajeros que le entregue el comandante de la aeronave, proceder a la detención de determinadas personas y realizar sin dilación una investigación preliminar de los hechos, entre otras cosas. Cabe así preguntarse cómo podría el Estado de aterrizaje cumplir estas obligaciones si está privado de la facultad de ejercer jurisdicción.”

CAPÍTULO 6 BIBLIOGRAFÍA CONSULTADA

GIESECKE, C. (2001). *A legal perspective on handling unruly behaviour taking into account the rights of passengers*. Montreal.

MAPELLI, E. (2012). *La Indisciplina y la Violencia a Bordo de las Aeronaves*. *Revista da SBDA: direito aeronáutico e direito espacial*. Disponible en: <http://www.sbda.org.br/revista/Anterior/1712.html>

MAPELLI, E. (2012) *La problemática legal de los pasajeros insubordinados y la disciplina a bordo de las aeronaves*. *Revista da SBDA: direito aeronáutico e direito espacial*. Disponible en: <http://www.sbda.org.br/revista/Anterior/1757.htm>

MÁRQUEZ LOBILLO, P. (2013). "La modernización del convenio de Tokio para la inclusión del "unruly passenger": análisis desde la perspectiva del derecho del transportista aéreo a denegar su embarque", en AA.VV, *La nueva ordenación del mercado de transporte*, Marcial Pons, Madrid.

MÁRQUEZ LOBILLO, P. (2013). *Denegación de embarque en el transporte aéreo de pasajeros*, Marcial Pons, Madrid.

ROBINSON, K. "Un enfoque flexible para la aplicación de medidas de seguridad es más eficiente y rentable". *Revista de la OACI*. Volumen 56, número 5-2001. P. 7

WEIGAND, T.A. (2001). "Accident, Exclusivity, and Passenger Disturbances Under the Warsaw Convention". *American University International Law Review*, vol. 16, issue 4.

CAPÍTULO 7 DOCUMENTACIÓN RELACIONADA

Subcomité especial del comité jurídico para la modernización del convenio de Tokio incluyendo el problema de los pasajeros insubordinados. (Montreal, 22 – 25 de mayo de 2012).

Texto de orientación sobre los aspectos jurídicos de los pasajeros insubordinados o perturbadores. Circular 288 OACI. (Junio de 2002).

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.

Comunicado No: 33: Miembros de IATA marcan el camino para abordar problema de pasajeros insubordinados.

Guidance on Unruly Passenger Prevention and Management. Elaborado por la IATA el año 2015.

Texto consolidado del convenio sobre las infracciones y ciertos otros actos cometidos a bordo de las aeronaves (Tokio, 1963).

Convenio para la represión de actos ilícitos contra la seguridad de la aviación civil. (Montreal, 1971).

Protocolo que modifica el convenio sobre las infracciones y ciertos otros actos cometidos a bordo de las aeronaves (Montreal, 2014).

Boletín Oficial del Estado, número 122: Convenio para la unificación de ciertas reglas para el transporte aéreo internacional.

Recommended practice 1724 general conditions of carriage. (passenger and baggage). Realizado por la IATA.

Ley 48/1960, de 21 de julio, sobre Navegación Aérea. Boletín Oficial del Estado, número 176, de 23 de julio de 1960.

COM (2001) 784 final, 2001/0305 (COD). Reglamento 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 anulación o gran retraso de los vuelos. Bruselas 21 de diciembre de 2001.

CAPÍTULO 8 DOCUMENTOS DE ESTUDIO Y WEBGRAFÍA

20minutos.com, (2014). *Un avión de America Airlines aterriza de emergencia en Canadá*. Disponible en:

<http://www.20minutos.com/noticia/11159/0/avion-america-airlines/aterriza-emergencia/canada/#xtor=AD-1&xts=513357>.

Aena.es, (n.d.). *Aena.es*. Disponible en:
<http://www.aena.es/csee/Satellite/HomeAena>.

BBC Mundo, (2013). *¿Es legal amarrar a un pasajero problemático a su silla de avión?* - BBC Mundo.

Disponible en:

http://www.bbc.com/mundo/noticias/2013/01/130108_es_legal_restringir_pasajeros_aereos

Cbc.ca, (2013). *Unruly passengers can face hefty bills for flight diversions*. Disponible en: <http://www.cbc.ca/news/canada/unruly-passengers-can-face-hefty-bills-for-flight-diversions-1.1144398>.

Crónica de aviación civil. (2005). *OACI*, (5).

El Mundo, (2011). *Gerard Depardieu orina en el pasillo de un avión*.

Disponible en:

<http://www.elmundo.es/elmundo/2011/08/17/gentes/1313575510.html>

Eleconomista.com.mx, (2014). *IATA acuerda medidas sobre “pasajeros insubordinados”*.

Disponible en: <http://eleconomista.com.mx/industria-global/2014/06/02/iata-acuerda-medidas-sobre-pasajeros-insubordinados>.

La Opinión, (2012). *Arrestan a pasajero por escándalo en vuelo | La Opinión*. Disponible en: <http://www.laopinion.com/2012/05/25/arrestan-a-pasajero-por-escandalo-en-vuelo/>.

Luxair.es, (n.d.). *Luxair.es*. Disponible en: <http://www.luxair.es/>.

PEÑA, L. (2007). *Melendi, detenido por alborotar en un avión*. EL PAÍS.

Disponible en:

http://elpais.com/elpais/2007/11/13/actualidad/1194940131_850215.html

PINO, J. (2000). *¿Quién mató al pasajero Burton?* EL PAÍS.

Disponible en:

http://elpais.com/diario/2000/09/22/ultima/969573601_850215.html

USA TODAY, (2015). *FAA rarely wields hefty penalty hammer with air rage*. Disponible en: <http://www.usatoday.com/story/news/2015/01/30/faa-big-fines-rare-in-air-rage-cases/22479715/>.

VASSALLO, C.A. (2012). “Aspectos jurídicos sobre la problemática de los pasajeros insubordinados o perturbadores disruptivos”. *Centro de Estudios de Derecho Aeronáutico y Espacial*.

Disponible en <http://cedaeonline.com.ar/2012/12/18/aspectos-juridicos-sobre-la-problematica-de-los-pasajeros-insubordinados-o-perturbadores-disruptivos>

Wilson, J. (1999). *Year in jail for airliner mobile phone man*. The Guardian.

Disponible en: <http://www.theguardian.com/uk/1999/jul/22/jamiewilson>.