

Una Guía para el Título III del Acta sobre los Americanos con Discapacidades

¿Qué es el Acta sobre los Americanos con Discapacidades (ADA)?

El Acta sobre los Americanos con Discapacidades (ADA, por sus siglas en inglés) es una ley la cual hace ilegal el discriminar en contra de los individuos debido a sus discapacidades. El ADA se aplica al empleo, a la vivienda, a los establecimientos que proveen servicios públicos, a la educación, al transporte, a la comunicación, a la recreación, a la institucionalización, a los servicios de salud, a la votación, y al acceso a los servicios públicos.

¿Qué es Título III del ADA?

En todos los servicios públicos que son proveídos por los negocios comerciales y privados, el Título III del ADA protege a las personas con discapacidades de la discriminación la cual se basa en una discapacidad. Esto significa que cualquier servicio público proveído por un negocio no lo puede discriminar a usted si tiene una discapacidad. Los negocios deben de darle a las personas con discapacidades una misma oportunidad para beneficiarse de los programas, los servicios y las actividades que se están disponibles al público en general.

¿Quién debe cumplir con el Título III del ADA?

El Título III se aplica a cualquier negocio que le vende artículos al público en general, cualquier edificio que es alquilado al público o que se usa para actividades públicas, o cualquier negocio privado que ofrece programas/servicios públicos. Ésto incluye pero no está limitado a:

- lugares de hospedaje como moteles y hoteles (que contienen por lo menos 6 cuartos para alquilar);
- los restaurantes, las cantinas, y otros negocios que venden comida y bebidas;
- los cines, las salas de conciertos, los estadios, y otros lugares de entretenimiento;
- los auditorios, los centros de convenciones, y las salas de conferencias;
- las panaderías, los supermercados, las tiendas de ropa, las ferreterías, los centros comerciales, u otros negocios de ventas o para el alquiler;
- una tintorería, banco, peluquería, salón de belleza, servicios de viaje, salones funeraria, gasolineras, oficina de un contador o un abogado, farmacia, oficina de seguros, oficinas profesionales de un proveedor de cuidado de salud, un hospital, u otro negocio que provee un servicio;

- Las terminales del aeropuerto, estaciones de trenes, y otros lugares que se usan para el transporte público;
- los museos, bibliotecas, galerías, u otros lugares con exhibiciones públicas;
- los parques, zoológicos, parques de diversión, piscinas, u otros lugares de recreación;
- los lugares de educación tal como las guarderías, escuelas primarias, secundarias, universidades, o escuelas privadas de posgraduado, u otros lugares de educación;
- los centros para el cuidado de niños, centros para las personas de edad avanzada, lugares establecidos para dar refugio a las personas que no tienen donde vivir, bancos alimentarios, agencias de adopción, u otros lugares establecidos como centros sociales;
- los centros de salud y recreación, gimnasios, balnearios, lugares para jugar boliche, campos de golf, u otros lugares para el ejercicio o la recreación;

El Título III no aplica a:

- las residencias privadas
- los aviones y trenes, incluyendo trenes pasajeros
- las actividades de los clubes privados
- los grupos y las organizaciones religiosas
- las iglesias y otros lugares de adoración religiosa
- los programas del gobierno (éstos están cubiertos por el Título II del ADA) 28 C.F.R. 36.104.

¿Se aplica el Título III a los negocios que se encuentran localizados en casas?

Aunque el Título III no aplica a las unidades residenciales, tales como las casas y los edificios de apartamentos, sí cubre a las áreas públicas dentro del complejo residencial, si el uso del área no está limitado exclusivamente a los dueños, los habitantes, y sus invitados.

- Por ejemplo, si un edificio de apartamentos incluye una piscina que vende membresía de verano al público en general, la piscina es un área utilizada para actividades públicas y debe de cumplir con el Título III. La oficina de alquiler para las unidades residenciales también es considerada como un área pública. *Department of Justice Americans with Disabilities Act Title III Assistance Manual* (más adelante es nombrado “*Assistance Manual*”), III-1.2000.

Cuando un lugar de negocio está localizado en una residencia privada, la parte de la residencia que es usada para el negocio debe de cumplir con el Título III. Esto incluye la acera del dueño de la casa, la puerta o la entrada, los pasillos, y cualquier lugar que está disponible para o que sea usado por los clientes, incluyendo los baños. 28 U.S.C. 36.207.

- Por ejemplo, si un centro para la guardería infantil se está operando de la casa de una persona, el baño y cualquier cuarto que se use para la guardería infantil deben tener una ruta accesible que pueden ser usados por los niños y sus padres. *Assistance Manual*, III-3.12000.

¿Cómo afecta el Título III mi participación o beneficio de los productos, los programas, las instalaciones, las actividades, y los servicios de un negocio?

Un negocio que provea productos, servicios, o actividades al público en general debe:

- proveerle a las personas con discapacidades una misma oportunidad de participar y beneficiarse de sus servicios. No puede tratar a las personas con discapacidades de manera separada o

diferente a las personas sin discapacidades, a menos de que sea necesario darle a las personas con discapacidades un servicio que es tan eficaz como el que se le provee a los demás.

- proveer productos, servicios, beneficios, acomodados en el mejor ambiente integrado apropiado para las necesidades de la persona con una discapacidad. Sin embargo, a nadie se le debe forzar a aceptar un acomodo, ayuda, o servicio sólo porque tiene una discapacidad.
 - Por ejemplo, a una persona que está sorda no se le puede forzar a sentarse en un asiento hacia el lado más lejano del teatro debido a que el intérprete proporcionado por el teatro estará colocado allí. La persona puede escoger sentarse en cualquier asiento disponible.
- tener políticas y procedimientos implementados que prevengan la discriminación. Ésto es para que a las personas con discapacidades se les de una misma oportunidad para participar en un programa público.

Un negocio no puede:

- rehusarse a admitir a una persona únicamente porque él o ella tiene una discapacidad
- preguntar sobre la existencia de una discapacidad si no es necesario o relevante al propósito de la actividad
- requerir cierto criterio de elegibilidad que suele eliminar a personas con discapacidades, a menos que puedan mostrar que el criterio es necesario para el programa, la actividad, o el servicio.
 - Por ejemplo, ciertas reglas de seguridad se pueden aplicar para la operación segura del servicio, con tal que esas reglas de seguridad estén basadas en riesgos verdaderos de peligro y no en generalizaciones o estereotipos acerca de las personas con discapacidades. 28 C.F.R. 36-202, 36-203, 36.301-36.310.

Un negocio puede excluir a una persona con una discapacidad para que no participe en una actividad si la participación de esa persona resultaría en un riesgo directo para la salud y seguridad de otras personas. El negocio debe determinar si algo se puede hacer para acomodar a la persona y hacer que la actividad sea más segura para todos. La decisión de que la persona supone un riesgo directo para la salud y la seguridad de otras personas no se puede basar en generalizaciones o estereotipos acerca de esa cierta discapacidad. Por el contrario, se debe basar en la actividad específica, las capacidades y discapacidades de la persona, y la probabilidad de que la posible lesión realmente sucederá.

- Por ejemplo, un restaurante no puede rehusarse a servirle a una persona con VIH, porque el virus de VIH no se puede transmitir por medio del contacto casual.

No se considera discriminatorio que un negocio especializado en cierta área refiera a una persona con una discapacidad a otro negocio diferente si la persona está buscando un servicio o tratamiento fuera del área de especialización del negocio quien lo refiera y que el negocio normalmente haría una referencia similar a una persona que no tenga una discapacidad.

¿Qué pasa si físicamente no puedo tener acceso a los servicios del negocio por mi discapacidad?

El ADA dice que los negocios deben eliminar las barreras arquitectónicas en las instalaciones existentes cuando la eliminación se puede hacer sin mucha dificultad o gasto. Esto puede incluir:

- el instalar rampas
- el hacer recortes en los bordes de las aceras y entradas
- el posicionar los estantes de diferente manera

- el reordenar las mesas, las sillas, las máquinas expendedoras de alimento, los mostradores, y otros muebles
- el posicionar los teléfonos de diferente manera
- el agregar letras en relieve a los botones de control de los ascensores
- el instalar luces intermitentes de alarma
- el ampliar puertas
- el instalar partes para que las puertas sean accesibles (tales como dispositivos para picaportes, tacos de sujeción de puertas, etc.)
- el instalar barras de soporte e inodoros elevados
- el instalar un espejo de vista completa en el baño
- el crear espacios de estacionamiento designados como accesibles

El ADA dice que los negocios deben de tratar estas preocupaciones al enfocarse en lo siguiente:

- el acceso desde las aceras públicas, desde el estacionamiento, y desde la transportación
- el acceso a los productos y servicios;
- el acceso a las instalaciones del baño; y
- cualquier otra medida necesaria para proveer acceso al negocio.
- Ningún cambio se debe de hacer si ésto pudiera causar un riesgo significativo a la salud y a la seguridad de las personas con o sin discapacidades.

Los negocios deben de hacer cambios razonables a sus políticas, prácticas, o procedimientos, a menos de que los cambios fundamentalmente alteren la naturaleza de los productos o servicios que provean o a menos que el hacerlo ponga en riesgo la operación segura del negocio. 28 U.S.C. 36.302.

Existen otros pasos que el negocio puede tomar si puede demostrar que el eliminar las barreras no puede ser alcanzado fácilmente, tales como:

- proveyendo servicio en la calle o entrega a domicilio
- obteniendo la mercancía de las baldas o los estantes que no están accesibles
- poniendo las actividades en los lugares accesibles

Los negocios no tienen que proveer dispositivos personales, tales cosas como las sillas de ruedas, los anteojos, prótesis auditivas, o de proveerles servicios de una naturaleza personal, incluyendo asistencia al comer, de ir al baño, o de vestirse. 28 C.F.R. 36.306.

¿Qué deben hacer los negocios acerca de los animales de servicio?

Los animales de servicio deben de ser permitidos en los negocios, pero el cuidado o supervisión del animal de servicio es la responsabilidad de su dueño, no del negocio. Un negocio no le puede requerir al dueño el pagar un depósito, aún si tal depósito se requiera para las mascotas. Muchos estados tienen programas para certificar a los animales de servicio. Sin embargo, los negocios no pueden insistir en recibir prueba de una certificación Estatal antes de permitirle que entre el animal de servicio al lugar de negocio.

Nebraska no tiene un sistema formal de certificación Estatal para los animales de servicio. La ley de Nebraska reconoce a los perros de servicio que especialmente están entrenados con el propósito de ayudarle a su dueño que tiene una discapacidad. A los dueños se les permite ser acompañados a los

negocios por sus perros de servicio sin tener que pagar un cargo adicional para el perro de servicio. Sin embargo, el dueño será responsable por cualquier daño que su perro de servicio le haga a las instalaciones o a cualquier persona. Neb. Rev. Stat. §20-127.

¿Qué clases de ayudas y servicios auxiliares se requieren por el ADA para asegurar una comunicación efectiva con las personas que tienen discapacidades auditivas y visuales?

Los negocios deben de tener ayudas auxiliares disponibles en cuanto se pidan, tales como:

- intérpretes calificados, personas que toman notas, servicios de transcripción con la ayuda de una computadora, materiales escritos, amplificadores para el auricular del teléfono, dispositivos asistidos para escuchar, sistemas asistidos para escuchar, teléfonos compatibles con los audífonos para personas con problemas auditivos, decodificadores de subtítulos optativos, subtítulos abiertos y optativos, dispositivos de telecomunicación para las personas sordas (TDD's, por sus siglas en inglés), visualizadores de videotexto, u otros métodos efectivos para comunicarse con las personas con discapacidades auditivas;
- lectores calificados, textos grabados, grabaciones en audio, materiales impresos en Braille, materiales en letra grande, u otros métodos efectivos de comunicar el material visual con personas que tengan discapacidades visuales

También se les puede requerir a los negocios que obtengan o modifiquen el equipo o los dispositivos para asegurar una comunicación efectiva. 28 C.F.R. 36.303 (b).

Si el proveer una de estas ayudas auxiliares resultara en un cambio fundamental en los servicios proveídos o causara una dificultad o gasto significativo, el negocio debe de proveer alguna alternativa que todavía le permitirá a las personas con discapacidades poder comunicarse con el negocio y recibir los servicios que se ofrecen. 28 C.F.R. 36.303(f).

Los negocios públicos que provean el uso telefónico a sus consumidores, pacientes o clientes, deben de hacer que estén disponibles al pedirse los dispositivos de telecomunicación para personas sordas (TDDs) o dispositivos similares. Sin embargo, a los negocios NO se les requiere usar el TDD para recibir o hacer llamadas telefónicas como parte de sus operaciones. 28 C.F.R. 36.303(d).

Los hoteles y lugares de alojamiento que provean televisiones en cinco o más habitaciones y los hospitales que provean televisiones para el uso del paciente deben de tener disponible, en el momento que se pida, una televisión con subtítulos optativos para el uso de una persona con una discapacidad auditiva. 28 C.F.R. 36.303(e).

¿Se me puede cobrar una suma de dinero si necesito acomodados?

Aunque proveyendo acomodados puede resultar en algún gasto adicional, un negocio no les puede imponer un recargo solamente a ciertas personas con discapacidades o a grupos de personas con discapacidades para cubrir estos gastos.

¿Qué puedo hacer si creo que he sido discriminado por mi discapacidad?

Si usted cree que ha sido discriminado y desea presentar una queja en contra de un programa público/negocio usted puede:

- presentar una queja administrativa con el Departamento de Justicia,
 - Para presentar una queja con el Departamento de Justicia, es posible que usted quiera completar el formulario de queja que se ha adjunto. Una vez que haya completado el formulario, va a necesitar enviarlo a:

U.S. Department of Justice
 Civil Rights Division
 950 Pennsylvania Avenue, NW
 Disability Rights Section - NYAV
 Washington, DC 20530

Si usted tiene preguntas acerca de cómo se debe completar el formulario, usted puede llamar a la línea del ADA a:

800 - 514 - 0301 (de voz)
 800 - 514 - 0383 (TTY)

La línea está abierta lunes a viernes de las 9:30 AM hasta las 5:30 PM (horario de zona del este) excepto el jueves cuando las horas son de las 12:30 PM hasta las 5:30 PM.

- presentar una queja con la agencia federal apropiada (tal como el Departamento de Educación, Departamento de Salud y Servicios Humanos, etc.)
 - La agencia en donde presentará su queja va a depender en el tipo de asunto que está tratando.
 - Por ejemplo, si su queja tiene que ver con un distrito escolar o un hospital estatal, usted va a querer presentar una queja con el Departamento de Educación para los asuntos que tengan que ver con un distrito escolar y con el Departamento de Salud y Servicios Humanos para los asuntos que tengan que ver con un hospital estatal.
 - Debe de estar seguro con qué agencia ésto tenga que ver antes de presentar una queja, ya que lo debe hacer dentro de 180 días de la fecha de la alegada discriminación.
- presentar una demanda privada.

Las quejas se deben hacer dentro de 180 días de la fecha de la alegada discriminación. 28 CFR 35.170-35.190. También tenga en mente que los programas públicos con 50 empleados o más deben de tener un procedimiento de quejas ya fijo para tratar con las quejas individuales dentro del programa público. Sin embargo, no necesita pasar por el procedimiento de quejas del programa público antes de presentar una queja con una agencia federal ó con un tribunal. *Assistance Manual II-9.2000.*

¿El negocio puede tomar represalias en mi contra si presento una queja?

No. Las personas que ejercen sus derechos bajo el ADA, o le ayudan a otras personas a ejercer sus derechos, están protegidas contra represalias. Las represalias incluyen amenazas, intimidación, hostigamiento, o algún otro tipo de interferencia. En otras palabras, si ha sido discriminado y usted presenta una queja, o si usted conoce a alguien a quien se le está discriminando y usted les ayuda durante el proceso de quejas, usted está protegido. 28 CFR 36.206; *Assistance Manual III-3.6000.*