



*Sistema de protección y defensa de California
Teléfono gratuito (800) 776-5746*

Cómo conseguir que un negocio privado proporcione tecnología de asistencia

Agosto de 2015, Pub. N.º 5576.02 - Spanish

1. ¿Qué leyes atañen a los negocios privados?

Generalmente, hay dos leyes federales y dos leyes estatales que pueden exigir que los negocios privados le ofrezcan tecnología de asistencia (assistive technology). Las leyes federales son:

- La Ley sobre Estadounidenses con Discapacidades (ADA, American with Disabilities Act)
- La sección 504 de la Ley de Rehabilitación (Rehabilitation Act) (sección 504)

Las leyes estatales son:

- La Ley Unruh de Derechos Civiles (Unruh Civil Rights Act) (La Ley Unruh); y
- La sección 54 del Código Civil de California (California Civil Code)

Leyes federales

1. *La sección 504 de la Ley de Rehabilitación (sección 504)*

La sección 504 prohíbe la discriminación por motivos de discapacidad en las actividades y los programas ofrecidos por las agencias federales, así como por otras agencias que reciben financiamiento federal. Esto incluye ofrecer un acceso eficaz a los

programas públicos, y proporcionar a las personas con discapacidades modificaciones razonables de las políticas, las prácticas y los procedimientos según sea necesario para permitirles utilizar los servicios públicos.

2. *La Ley sobre Estadounidenses con Discapacidades (ADA)*

El Título III de la ADA prohíbe la discriminación por motivos de discapacidad en los establecimientos abiertos al público, que son negocios privados que están abiertos al público. Se considera que esta disposición ofrece las mismas protecciones que la sección 504. Los establecimientos abiertos al público son negocios privados abiertos al público, e incluyen lugares tales como hoteles, restaurantes, teatros, auditorios, tiendas, bancos, negocios de servicio, hospitales, consultorios médicos, centros de transporte, museos, zoológicos, escuelas privadas, guarderías y clubes de salud.

Leyes estatales

La Ley Unruh y la sección 54 del Código Civil son leyes estatales de California que prohíben a los negocios privados discriminar contra las personas con discapacidades, y ofrecen soluciones distintas de aquellas disponibles en virtud a la ADA y la sección 504.

1. *La Ley Unruh de Derechos Civiles (La Ley Unruh)*

La Ley Unruh prohíbe la discriminación con base en las discapacidades por parte de ninguna entidad comercial. Los incumplimientos de la sección 504 y de la ADA también representan incumplimientos de la Ley Unruh. Ley Unruh, secciones 51 *et seq.* del Código Civil de California (California Civil Code).

2. *Ley de Personas con Discapacidades (Disabled Persons Act), sección 54 del Código Civil de California*

La sección 54 del Código Civil otorga a las personas con trastornos médicos y discapacidades el mismo derecho a beneficiarse de los servicios y productos de un negocio que al público general. Los incumplimientos de la sección 504 y de la

ADA también representan incumplimientos de la sección 54 del Código Civil de California. La sección 54 del Código Civil y sus secciones relacionadas abarcan las instalaciones médicas, todos los transportes públicos (aviones, trenes, autobuses, etc.), instalaciones telefónicas, agencias de adopción, escuelas privadas, lugares de hospedaje, establecimientos abiertos al público y otros lugares a los que el público general está invitado. Ley de Personas con Discapacidades (Disabled Persons Act), sección 54 *et seq.* del Código Civil de California.

2. ¿Quién está protegido de la discriminación por los negocios privados?

Según las definiciones federales y estatales de discapacidad, la mayoría de las personas con una discapacidad física o mental que causa limitaciones estarán protegidas. Las definiciones federales y estatales de discapacidad se proporcionan a continuación.

Ley federal

El Título III de la ADA protege a las personas con discapacidades contra la discriminación por parte de los negocios privados. Según la ADA, discapacidad significa:

1. Tener un impedimento físico o mental que limita sustancialmente una o más de las actividades principales de la vida (como el cuidado personal, la realización de tareas manuales, caminar, ver, oír, hablar, respirar, aprender o trabajar).
 - a. Esto incluye limitaciones de las funciones corporales más importantes (por ejemplo, el sistema inmunitario; el desarrollo celular normal; las funciones digestivas, intestinales, de la vejiga, cerebrales, respiratorias, circulatorias, endocrinas y reproductivas); o
2. Tener antecedentes de tales impedimentos (por ejemplo, un trastorno en remisión); o

3. Que se considere que se tiene tal impedimento (por ejemplo, una persona que tenga quemaduras graves, pero que no tenga ningún impedimento).

Sección 12102(2) del Título 42 del Código de los Estados Unidos (U.S.C., United States Code); sección 36.104 del Título 28 del Código de Reglamentos Federales (C.F.R., Code of Federal Regulations).

Ley estatal

A diferencia de la ley federal, la ley estatal sólo requiere una “limitación” de una de las actividades principales de la vida, en lugar de una “limitación sustancial” de una actividad principal de la vida. Sección 12926.1(d) del Código de Gobierno de California (California Government Code), secciones 12926(j)(1)(A), (m)(1)(B)(i) del Código de Gobierno de California.

3. ¿Qué tipo de discriminación prohíben estas leyes?

Estas leyes prohíben que los negocios privados discriminen contra las personas con discapacidades. Esto incluye tomar medidas, o negarse a tomar las medidas apropiadas, que tengan la finalidad de o cuyo resultado sea impedir que las personas con discapacidades disfruten de algún derecho, privilegio, ventaja u oportunidad del que las personas sin discapacidades disfruten. Algunas de estas disposiciones incluyen:

1. Utilizar requisitos de elegibilidad que puedan descartar a las personas con discapacidades. Sección 36.301 del Título 28 del C.F.R.;
2. Denegarle el disfrute total y equitativo de los bienes o servicios de una entidad privada. Esto incluye no proporcionarle ayudas, beneficios y servicios que le permitan tener igualdad de oportunidades para obtener el mismo resultado, obtener los mismos beneficios o alcanzar el mismo nivel de desempeño que los estudiantes sin discapacidades. Sección 36.201(a) del Título 28 del C.F.R.;
3. Proporcionarle beneficios o servicios distintos o independientes de los que se proporcionan a otras personas, a menos que sea

necesario para proporcionárselos eficazmente a usted. Sección 36.202(b) del Título 28 del C.F.R.;

4. No administrar los servicios, los programas y las actividades en el entorno más apropiado a sus necesidades. Sección 36.203 del Título 28 del C.F.R.;
5. Utilizar criterios y métodos de administración que le impidan el acceso a los programas y actividades públicos. Sección 36.204 del Título 28 del C.F.R.;
6. Perpetuar la discriminación ofreciendo asistencia importante a cualquier agencia que discrimine por motivos de discapacidad. Sección 36.204 del Título 28 del C.F.R.; y
7. Tomar represalias contra usted por defender sus derechos. Sección 36.206 del Título 28 del C.F.R.

4. ¿Cuándo tiene que proporcionarme tecnología de asistencia un negocio privado?

Un negocio privado debe proporcionarle tecnología de asistencia que le permita participar en sus servicios o programas si la tecnología: 1) es “una ayuda auxiliar o un servicio” que le permita comunicarse eficazmente; o 2) es una modificación razonable de las políticas, los procedimientos o las prácticas del negocio, a menos que la modificación represente una dificultad económica desproporcionada o un cambio fundamental del programa público. Sección 36.303 del Título 28 del C.F.R. Los negocios privados también deben proporcionar servicios y ayudas auxiliares cuando sean necesarios para garantizar que las personas con discapacidades tengan igualdad de oportunidades para beneficiarse de los bienes y servicios que ofrecen. Sin embargo, un negocio privado no tiene que proporcionar tecnología de asistencia si se trata de un “dispositivo

personal” que usted usaría fuera del negocio.¹

Servicios y ayudas auxiliares

Los negocios privados deben proporcionar a las personas con discapacidades que reúnan los requisitos los “servicios y las ayudas auxiliares” apropiados para permitirles comunicarse eficazmente para solicitar el acceso o para participar en un programa público. Sección 12182(b)(2)(iii) del Título 42 del U.S.C; sección 36.303 del Título 28 del C.F.R.

Algunos ejemplos de servicios y ayudas auxiliares son:

1. Intérpretes calificados, tomadores de apuntes, servicios de transcripción, materiales impresos, intercambio de notas escritas, amplificadores de auriculares telefónicos, dispositivos de escucha asistencial. Teléfonos compatibles con audífonos; subtitulación abierta o cerrada, dispositivos de telecomunicación; pantallas de videotexto, etc.;
2. Lectores calificados, textos grabados, grabaciones de sonido; materiales en Braille, materiales impresos con fuente de gran tamaño, etc.;
3. Adquisición o modificación de equipos o dispositivos; y
4. Otros servicios y medidas similares.

Algunas tecnologías que pueden satisfacer los requisitos de esta sección incluyen el software de lectura de pantallas JAWS, ZoomText, el software de reconocimiento de voz Dragon Naturally Speaking, y el sistema de transcripción de subtítulos de audio en tiempo real (CART, Captioned Audio Realtime Transcription). Esto también puede incluir alguna otra tecnología para ayudar a la comunicación.

¹ Para obtener más información, consulte el documento *Effective Communication* (Comunicación eficaz) del Departamento de Justicia de los EE. UU. (U.S. Department of Justice) en <http://www.ada.gov/effective-comm.htm>

Al determinar qué servicios y ayudas auxiliares son necesarios, un negocio privado debe tener principalmente en cuenta la petición de la persona. La entidad debe proporcionar los servicios y las ayudas en formatos accesibles, oportunamente, y de tal forma que protejan la privacidad y la independencia de la persona con la discapacidad.

Los negocios privados que se comunican con el público por teléfono deben proporcionar sistemas de telecomunicaciones para comunicarse con las personas que tengan discapacidades auditivas o del habla. Sección 36.303 del Título 28 del C.F.R. Estos pueden incluir dispositivos TTY (teléfonos de texto), retransmisión de video remoto, VRI (interpretación remota mediante video), videoteléfonos y dispositivos similares.

Los negocios privados también deben proporcionar servicios y ayudas auxiliares cuando sean necesarios para garantizar que las personas con discapacidades tengan igualdad de oportunidades para beneficiarse de los bienes y servicios que ofrecen. Sección 12182(b)(2)(iii) del Título 42 del U.S.C. Esto puede incluir proporcionar materiales en formatos alternativos, como formato electrónico o en Braille, proporcionar software de lectura de pantallas como Zoom-Text o JAWS en las computadoras públicas, o proporcionar alguna otra tecnología para ayudar en la comunicación. Proporcionarle tecnología de asistencia es una de las maneras en las que los negocios privados pueden ayudarle.

Modificaciones razonables

Los negocios privados deben hacer modificaciones razonables a sus políticas, prácticas y procedimientos cuando sea necesario para permitir la igualdad de tratamiento a las personas con discapacidades. Sección 36.302 del Título 28 del C.F.R.

La persona con una discapacidad tiene la responsabilidad de solicitar una modificación razonable, y puede verse obligada a proporcionar la información médica de respaldo que corrobore que tiene una necesidad de recibir la modificación por motivos de la discapacidad. La información médica de respaldo no tiene por qué indicar la naturaleza de la discapacidad. Sólo debe indicar las limitaciones que resultan de la discapacidad y, de ser posible, sugerir las modificaciones razonables o los dispositivos técnicos de asistencia que pueden ayudar a

proporcionar acceso. Si se concede una modificación razonable, el negocio privado debe pagarla.

5. ¿Cómo puedo solicitar tecnología de asistencia de un negocio privado?

Le recomendamos que haga la solicitud de tecnología de asistencia por escrito, explicando: 1) que usted es una persona con una discapacidad (aunque no es necesario que indique cuál es su discapacidad); 2) las maneras en las que su discapacidad afecta su capacidad para beneficiarse de los servicios o productos del negocio; 3) las adaptaciones específicas que necesita, incluidas las tecnologías de asistencia; y 4) la fecha para la cual le gustaría obtener una respuesta a su solicitud.

6. ¿Tengo que presentar evidencias de mi discapacidad para recibir tecnología de asistencia de un negocio privado?

Quizá tenga que demostrar que usted tiene una discapacidad, pero no debería tener que facilitar el nombre de la misma, sólo las limitaciones que ocasiona. Esta información puede ser necesaria si la necesidad de recibir tecnología de asistencia no es evidente, ya que los negocios privados sólo tienen que proporcionar modificaciones razonables, incluidos servicios y ayudas auxiliares, en el caso de discapacidades conocidas. Si su discapacidad no es evidente o si la entidad privada no puede verificar su discapacidad porque se comunica con usted sólo por teléfono, puede solicitar que demuestre su discapacidad y la necesidad de una modificación razonable. Para demostrar que usted tiene derecho a recibir una modificación razonable, quizá tenga que obtener una carta de un médico o de otro profesional que esté familiarizado con usted y con su discapacidad, así como con las modificaciones o adaptaciones razonables que desea.

7. ¿Qué tipos de tecnología de asistencia puedo recibir de un negocio privado?

La tecnología de asistencia incluye cualquier equipo, sistema o servicio que le ayude a acceder a los servicios del negocio. Frecuentemente, la

ley los denomina como servicios y ayudas auxiliares. Algunos ejemplos de tecnología de asistencia son rampas, amplificadores, subtitulación abierta o cerrada, dispositivos de audición de asistencia, pantallas de videotexto y sistemas de comunicación alternativa.

Los negocios privados no tienen que proporcionarle dispositivos prescritos individualmente ni otros dispositivos de tipo personal, tales como sillas de ruedas, equipos médicos duraderos, audífonos o prótesis. Hay algunas excepciones a esta norma; por ejemplo, una entidad que realice una conferencia en un centro de convenciones puede tener que proporcionar dispositivos de escucha de asistencia a las personas con dificultades auditivas.

Encontrar la adaptación, la tecnología o el dispositivo adecuado que le permita disfrutar de los bienes o servicios del negocio en igualdad de condiciones debe implicar un proceso interactivo entre usted y el negocio privado en el que ambos consideren distintas opciones. Su solicitud debe ser la consideración principal, pero en última instancia, el negocio puede elegir entre varias alternativas, siempre y cuando el resultado le proporcione acceso de forma eficaz.

8. ¿Cuándo no tiene que proporcionar tecnología de asistencia un negocio privado?

Ley federal

Según la ADA, un negocio privado no tiene que proporcionar una tecnología de asistencia si ésta alteraría de manera fundamental la naturaleza del mismo o si le crearía una dificultad económica desproporcionada. Un cambio fundamental es aquel que es tan considerable que altera la naturaleza básica de los bienes, servicios, instalaciones, privilegios, ventajas y adaptaciones del negocio. Tales situaciones son infrecuentes. Una dificultad económica desproporcionada significa una dificultad o gasto importante para el negocio, teniendo en cuenta los recursos del mismo, y el impacto de la adaptación propuesta en los recursos, las actividades y las consideraciones de seguridad del negocio. Sección 36.104 del Título 28 del C.F.R. Los negocios tampoco tienen que proporcionar tecnología de asistencia si la persona o la tecnología presentan una amenaza directa

a la salud y la seguridad de otros. Sección 36.208 del Título 28 del C.F.R.

Si un negocio privado determina que proporcionar una adaptación alteraría de manera fundamental su negocio, crearía una dificultad económica desproporcionada o representaría una amenaza directa, debe ofrecerle una alternativa a la tecnología de asistencia o a la modificación razonable, si existe, cuyo resultado no representaría un cambio fundamental, una amenaza directa o una dificultad económica desproporcionada.

Ley estatal

De acuerdo con la ley estatal, la sección 54 y la Ley Unruh no incluyen específicamente las defensas de la dificultad económica desproporcionada ni la de la alteración fundamental. Un incumplimiento de la ADA también será un incumplimiento de la ley estatal, ya que la ley estatal es más amplia que la ADA.

9. ¿Puede un negocio privado cobrarme una cuota por la tecnología de asistencia?

No. Un negocio privado no puede imponer un sobrecargo a una persona concreta con una discapacidad ni a un grupo de personas con discapacidades para cubrir los costos de las ayudas auxiliares o de las modificaciones razonables a las políticas, prácticas o procedimientos. Sección 36.301 del Título 28 del C.F.R.

10. ¿Qué puedo hacer si un negocio privado deniega mi solicitud de tecnología de asistencia?

Normalmente, hay tres cosas que puede hacer si un negocio privado no le proporciona tecnología de asistencia: presentar una reclamación administrativa ante el Departamento de Justicia de los Estados Unidos (DOJ, United States Department of Justice) (en el caso de incumplimientos de la legislación federal), presentar una reclamación administrativa ante el Departamento de Igualdad en el Empleo y la Vivienda de California (California Department of Fair Employment and Housing) (en el caso de incumplimientos de la legislación estatal), o presentar una demanda privada. Una reclamación administrativa no es

lo mismo que una demanda. Puede presentar las reclamaciones administrativas o una demanda sin un abogado, pero se recomienda comunicarse con un abogado, especialmente en lo que respecta a los plazos límite para presentarlas.

Incumplimiento de la legislación federal: reclamación administrativa

Para presentar una reclamación por un incumplimiento de la ADA o de la sección 504 contra un negocio privado, usted puede presentarla ante el Departamento de Justicia. Puede presentarla por correo o por fax de la siguiente manera:

1. Escriba una carta a:

U.S. Department of Justice
950 Pennsylvania Avenue, NW
Civil Rights Division
Disability Rights Section – 1425 NYAV
Washington, D.C. 20530

2. Envíe una carta por fax a: (202) 307-1197

Otra información sobre cómo presentar reclamaciones por incumplimiento de la ADA ante el Departamento de Justicia, incluido el tipo de información que usted debe incluir en las mismas y el tiempo que tiene para presentarlas, está disponible en el sitio web del Departamento de Justicia: http://www.ada.gov/fact_on_complaint.htm.

Incumplimiento de la legislación estatal: reclamación administrativa

Puede hacer valer sus derechos presentando una queja o reclamación conforme a la Ley Unruh o la sección 54 ante el Departamento de Igualdad en el Empleo y la Vivienda de California (DFEH, California Department of Fair and Public Housing). Debe presentar su reclamación ante la DFEH en el plazo de un año de la fecha en la que ocurra el acto discriminatorio. Puede presentarla a través de Internet, por teléfono o por correo de la siguiente manera:

1. Utilizando el sistema en línea de DFEH, en <http://houdinesq.net/dfeh/intake/>

2. Llamando al centro de atención telefónica de DFEH al (800) 884-1684. Si tiene dificultades auditivas, puede llamar al (800) 884-1684 o utilizar un teléfono de texto (TTY) y llamar al (800) 700-2320.
3. Solicitar un formulario de prereclamación (o prequeja) u obtener uno en Internet, en <http://www.dfeh.ca.gov/res/docs/PCI/Pre%20Complaint%20Inquiry%20-%20DPA.pdf> y enviarlo a cualquiera de las oficinas de DFEH.
4. Envíe el formulario de prereclamación (o prequeja) a contact.center@dfeh.ca.gov

Otra información sobre cómo presentar reclamaciones ante la DFEH, incluido el tipo de información que usted debe incluir en las mismas y el tiempo que tiene para presentarlas, está disponible en http://www.dfeh.ca.gov/Complaints_ComplaintProcess.htm.

Presentar una demanda

Usted no necesita presentar una reclamación ante ninguna de las agencias indicadas anteriormente. Puede simplemente presentar una demanda. Según la ley estatal y federal, las demandas deben presentarse en el juzgado en un plazo de dos años de la fecha en la que ocurra el acto discriminatorio.

El financiamiento de Disability Rights California proviene de diversas fuentes; para obtener una lista completa de los donantes, visite <http://www.disabilityrightsca.org/Documents/ListofGrantsAndContracts.html>.

11. ¿Cuáles son algunos recursos?

Recursos

1. http://www.dds.ca.gov/AT/at_network.cfm Red de Tecnología de Asistencia de California (California Assistive Technology Network). El Departamento de Rehabilitación (Department of Rehabilitation), junto con los usuarios de tecnología de asistencia (AT, Assistive Technology), los proveedores de tecnología de asistencia y las agencias estatales, coordina los esfuerzos de California para

ampliar y mejorar el acceso a la tecnología de asistencia de conformidad con la Ley de Tecnología (Tech Act) de 1993. La misión principal de la Red de Tecnología de Asistencia es:

- a. Reducir las barreras a las que las personas con discapacidades a menudo se enfrentan al intentar obtener tecnología de asistencia.
- b. Fomentar la concientización pública de lo que las tecnologías de asistencia pueden hacer por las personas con discapacidades.
- c. Elaborar estrategias para reducir la duplicidad de funciones entre las agencias estatales y otras organizaciones de ayuda.

La Red de Tecnología de Asistencia mantiene una base de datos de recursos y proveedores en California, y puede ayudar a encontrar recursos de tecnología de asistencia para discapacidades específicas. Se hacen recomendaciones a grupos que proporcionan orientación sobre tecnologías de asistencia y las posibles fuentes de financiamiento de las mismas.

2. Centros de vida independiente de California (California Independent Living Centers). Para ver una lista de los centros de vida independiente por condados, por favor visite: <http://www.rehab.cahwnet.gov/ILS/ILC-List.html>.
3. www.Askjan.org – Si bien este sitio web del gobierno federal está diseñado para situaciones de empleo, también cuenta con buena información sobre recursos de tecnología de asistencia.

El financiamiento de Disability Rights California proviene de diversas fuentes; para obtener una lista completa de los donantes, visite <http://www.disabilityrightsca.org/Documents/ListofGrantsAndContracts.html>.