



Sistema de protección y defensa de California

Hoja informativa: animales de servicio en negocios y espacios públicos

Diciembre de 2020, Pub. núm. F114.02

Introducción

El Título II de la Ley sobre Estadounidenses con Discapacidades (ADA, American with Disabilities Act)(secciones 12131-12165 del Título 42 del Código de los Estados Unidos [U.S.C., United States Code]) prohíbe la discriminación contra las personas con discapacidades por parte de las “entidades públicas”. El Título III (secciones 12181-12189 del Título 42 del U.S.C.) prohíbe la discriminación por discapacidad por parte de los “establecimientos públicos”. Las entidades públicas son lugares gestionados por un gobierno estatal o local, como los edificios gubernamentales, el transporte público y los parques públicos, y se denominan aquí “espacios públicos”. Los establecimientos públicos son lugares de negocio abiertos al público, como restaurantes, hoteles, cines, tiendas, consultorios médicos y hospitales, y se denominan aquí “negocios”. La Ley Unruh de California (California’s Unruh Act)(secciones 51 a 51.2 del Código Civil), la Ley de Personas con Discapacidades (Disabled Persons Act)(secciones 54 a 55.32 del Código Civil) y la Sección 11135 del Código de Gobierno (Government Code)(para los programas gestionados por el Estado o las empresas que reciben ayuda financiera del Estado) ofrecen protecciones similares.

El artículo 504 de la Ley de Rehabilitación (Rehabilitation Act) de 1973 establece protecciones similares para los organismos federales, como los Servicios Postales de EE. UU. (U.S. Postal Services), y para los programas gubernamentales estatales y locales y las organizaciones privadas, incluidas las escuelas y universidades que reciben ayuda financiera federal. Los viajes en avión se rigen por su propia normativa, que se analiza a continuación.

Las personas con discapacidades no tienen derecho a llevar animales de apoyo emocional a los negocios o espacios públicos. Ese derecho solo se aplica a los animales de servicio. Por lo tanto, si quiere acceder a estos lugares, es importante saber si su animal puede considerarse como un animal de servicio.

Derecho a llevar animales de servicio a negocios y espacios públicos

A. ¿Qué es un animal de servicio?

Un “animal de servicio” es un perro adiestrado individualmente para realizar trabajos o tareas que beneficien a una persona con una discapacidad, incluida una discapacidad física, sensorial, psiquiátrica, intelectual o de otro tipo. Aunque esta definición se limita a los perros, la normativa federal establece que los caballos miniatura deben permitirse como animales de servicio en negocios y espacios públicos si están adiestrados individualmente para beneficiar a una persona con discapacidad y pueden ser acomodados razonablemente. Un animal no es un animal de servicio si su mera presencia beneficia a la persona con discapacidad.

Algunos ejemplos de tareas que realizan los animales de servicio son: encender luces, recoger objetos, proporcionar estabilidad, estimulación táctil y terapia de presión profunda para su cuidador. Si la señal no es una orden intencionada del cuidador, el reconocimiento y la respuesta del perro serían trabajo de perro *de servicio*. Algunos ejemplos del trabajo de los perros de servicio incluyen (entre otros) prevenir o interrumpir comportamientos impulsivos o destructivos, recordar a la persona que debe tomar la medicación y apartar a una persona desorientada de una situación peligrosa. No existe ningún requisito legal específico sobre la cantidad o el tipo de trabajo que debe realizar un animal de servicio en beneficio de la persona discapacitada.

B. ¿Cómo puedo demostrar que mi perro es un animal de servicio?

El único requisito para ser un animal de servicio es que el perro esté adiestrado individualmente para beneficiar a la persona con una discapacidad. Un animal de servicio puede ser adiestrado por un profesional, un amigo, un familiar o la persona con una discapacidad. Según la ADA, un perro de servicio no está obligado a estar registrado como tal, ni a llevar una placa o chaleco especial que lo identifique como tal. La legislación de California prevé que los departamentos locales de control de animales expidan chapas de identificación a las personas que utilizan y

adiestran animales de servicio. No obstante, a menos que el perro sea un animal de servicio que está siendo adiestrado, las chapas no son necesarias y no establecen que un animal sea un animal de servicio según la ley.

A menos que haya una razón para creer que un animal representa una amenaza para la salud o la seguridad, un negocio o un funcionario del gobierno solo puede hacer dos preguntas para determinar si un animal puede considerarse como un animal de servicio: 1) ¿Es necesario el animal debido a la discapacidad del cuidador?; y 2) ¿para qué trabajo o tarea ha sido adiestrado el animal? Según la legislación de California, afirmar de forma fraudulenta que un perro es un animal de servicio adiestrado es un delito menor castigado con hasta seis meses de prisión y/o una multa de hasta \$1,000 (sección 365.7(a) del Código Penal).

C. ¿Cuándo se puede negar a mi animal de servicio el acceso a un negocio o espacio público?

Los negocios y los espacios públicos no están obligados a permitir el acceso a los animales de servicio que supongan una amenaza directa para los demás, que no estén bajo el cuidado y control del cuidador o que afecten fundamentalmente la naturaleza de los bienes, servicios o programas que el negocio o la entidad gubernamental ofrecen.

Una "amenaza directa" es un riesgo significativo para la salud o la seguridad de los demás que no puede eliminarse mediante una modificación de las políticas, prácticas o procedimientos, o mediante la prestación de ayudas o servicios auxiliares. Por ejemplo, un perro que muerde sin provocación puede representar una amenaza directa. Para determinar si existe una amenaza directa, una entidad debe hacer;

una evaluación individualizada, basada en un juicio razonable que se apoya en los conocimientos médicos actuales o en las mejores pruebas objetivas disponibles. La evaluación debe valorar: la naturaleza, la duración y la gravedad del riesgo; la probabilidad de que la lesión potencial se produzca realmente; y si las modificaciones razonables de las políticas, las prácticas o los procedimientos o la prestación de ayudas o servicios auxiliares mitigarán el riesgo.

La exclusión de un animal de servicio basada en una amenaza directa debe basarse en el comportamiento real del animal en cuestión, y no en suposiciones o estereotipos sobre cómo podría comportarse el animal o la raza del animal.

Un animal de servicio debe estar siempre bajo el cuidado y control de su cuidador, o de alguien designado por este. Se puede pedir a una persona con una discapacidad que saque a su animal de servicio del local si el animal está fuera de control y su cuidador no toma medidas eficaces para controlarlo, o si el animal no está domesticado. La responsabilidad de supervisar y cuidar a un animal de servicio no recae en el negocio o la entidad gubernamental que le permite el acceso.

Por lo general, un animal de servicio debe tener un arnés, una correa u otro tipo de sujeción. Sin embargo, si el cuidador no puede utilizar un arnés, una correa u otro tipo de sujeción debido a su discapacidad, o si el uso de una sujeción interfiere con el desempeño seguro y eficaz del animal de servicio en el trabajo o las tareas, el cuidador puede utilizar otros medios para mantener al animal bajo control.

También se puede denegar el acceso de los animales de servicio a los negocios y edificios gubernamentales si el hecho de permitirles el acceso afecta fundamentalmente la naturaleza de los bienes, servicios o programas que se ofrecen en ese lugar. Por ejemplo, un zoológico puede restringir el acceso de los animales de servicio a las zonas en las que los animales expuestos son presas o depredadores naturales de los perros, o en las que la presencia del perro podría distraer a los animales en exhibición.

D. ¿Puedo llevar a mi animal de servicio al hospital?

Los hospitales y otros centros de atención médica se tratan de la misma forma que otros negocios y espacios públicos a efectos del acceso de los animales de servicio. Debe permitirse el acceso de animales de servicio a cualquier lugar del hospital al que puedan acceder el personal médico, los pacientes y los visitantes. Esto incluye las habitaciones de los pacientes y otras zonas públicas de las unidades de salud mental para pacientes internados y ambulatorios, incluidos los centros de salud mental de acceso restringido. Los pacientes deben ser capaces de cuidar del animal, o deben hacer los arreglos para que otra persona lo cuide, si es necesario. Puede excluirse a los animales de servicio de las zonas de acceso limitado de los hospitales que emplean medidas generales de control de infecciones, como los quirófanos y las unidades de quemados. Al igual que en otros negocios y espacios gubernamentales, cuando el personal médico no está seguro de si un animal es un animal de servicio, puede preguntar al cuidador si se trata de un animal de servicio necesario debido a una discapacidad, pero no puede exigir una certificación u otra documentación de la condición de animal de servicio.

E. ¿Puedo llevar a mi animal de servicio en un avión?

Sí, siempre que su animal de servicio sea un perro. El transporte aéreo está regulado por la Ley de Acceso al Transporte Aéreo (ACAA, Air Carrier Access Act) (sección 41705 del Título 49 del U.S.C.) federal y su implementación de la regulación de la sección 382 del Título 14 del Código de Reglamentos Federales (C.F.R., Code of Federal Regulations). El Departamento de Transporte (DOT, U.S. Department of Transportation) publicó una regla definitiva sobre las regulaciones de la ACCA acerca del transporte de los animales de servicio, con entrada en vigor el 4 de enero de 2021. Antes de la enmienda, las personas con discapacidades podían llevar animales de servicio a bordo de los aviones. La nueva norma solo permite los animales de servicio para las personas con discapacidades físicas y/o psiquiátricas. Un animal de servicio se define como un perro, independientemente de su raza o tipo, que está adiestrado individualmente para hacer un trabajo o realizar tareas en beneficio de una persona calificada con una discapacidad, incluidas las discapacidades físicas, sensoriales, psiquiátricas, intelectuales u otras discapacidades mentales.

Resumen de las disposiciones:

- Las compañías aéreas pueden solicitar una copia impresa o una versión electrónica del "Formulario de transporte aéreo de animales del Departamento de Transporte de EE. UU." (U.S. Department of Transportation Service Animal Air Transportation Form) (consulte el sitio web de su compañía aérea para ver los formularios que se pueden llenar), como condición para viajar, hasta 48 horas antes del viaje si la reserva del pasajero se hizo antes de ese momento;
- Se limita el número de animales de servicio que pueden viajar con un único pasajero a un máximo de 2 y se exige que el animal de servicio vaya con arnés, correa o atado en el aeropuerto y en el avión. También pueden exigir que el perro quepa en el regazo del pasajero o en el espacio para los pies. Las compañías aéreas no pueden negarse a transportar un animal de servicio por motivos de raza o tamaño;
- Se puede exigir a los pasajeros que viajen durante 8 o más horas que atestigüen que el animal de servicio no hará sus necesidades, o que puede hacerlas de forma higiénica, proporcionando una copia impresa o una versión electrónica del formulario del "Certificado de necesidades de animales de servicio del departamento de Transporte de EE. UU." (U.S. Department of Transportation Service Animal Relief

Attestation) (diríjase a la página web de su compañía aérea para obtener el formulario) y

- Los pasajeros pueden facturar a través de Internet y no están obligados a hacerlo en el aeropuerto.

F. ¿Puede un negocio o una entidad gubernamental cobrar una tasa por el acceso de animales de servicio?

Un negocio o una entidad gubernamental no pueden exigir a una persona con una discapacidad que pague una fianza o un recargo para ir acompañada de un animal de servicio, aunque esa sea su política para los animales de compañía. Si un establecimiento público o una entidad pública cobra habitualmente a sus clientes por los daños causados al local, puede cobrar al propietario de un animal de servicio por daños similares.

G. ¿Puedo llevar mi animal de servicio en proceso de adiestramiento a un negocio o espacio público?

Los animales de servicio en proceso de adiestramiento no están amparados por la ADA. Sin embargo, la Ley de Personas Discapacitadas de California (California Disabled Persons Act) permite a las personas con discapacidades, y a aquellas que adiestran animales de servicio, llevar un perro a cualquier lugar público con el fin de entrenarlo para que preste un servicio relacionado con la discapacidad. Esto incluye a los negocios, los medios de transporte públicos y privados, los alojamientos y otros lugares en los que el público general es bienvenido. El perro debe ir con correa y debe llevar una chapa expedida por el condado que lo identifique como animal de servicio o asistencia en proceso de adiestramiento. El cuidador del perro será responsable de los daños que el perro cause en los locales o instalaciones.

Denuncias y demandas

Si cree que ha sido discriminado injustamente a causa de su animal de servicio por un negocio o una entidad pública, puede presentar una denuncia ante el Departamento de Justicia (DOJ, Department of Justice). Si la denuncia es contra el gobierno o una entidad privada que recibe financiamiento federal, debe recibirse en un plazo de 180 días después del incidente discriminatorio (cuando ocurrió el problema). La ADA no establece un plazo para presentar una denuncia contra un negocio que no recibe financiamiento federal, pero es mejor presentarla lo antes posible. Puede

obtenerse más información sobre cómo presentar una denuncia ante el Departamento de Justicia en https://www.ada.gov/filing_complaint.htm, o a través de la línea de información de la ADA en el (800) 514-0301 (voz); (800) 514-0383 (TTY).

También puede presentar una denuncia administrativa por cualquier tipo de discriminación por motivos de discapacidad que implique a su perro de servicio o animal de apoyo emocional al amparo de la legislación de California ante el Departamento de Igualdad en el Empleo y la Vivienda de California (DFEH, California Department of Fair Employment and Housing), en un plazo de un año desde la última fecha en la que ocurriera la discriminación. Puede obtenerse más información acerca de cómo presentar una denuncia ante el DFEH en <https://www.dfeh.ca.gov/complaintprocess/> o llamando al (800) 884-1684 (voz) o (800) 700-2320 (TTY).

El formulario del Departamento de Transporte para presentar denuncias relacionadas con la discapacidad contra las compañías aéreas está disponible en: <http://www.dot.gov/airconsumer/file-consumer-complaint>.

Como alternativa, o además de presentar una denuncia ante el DOJ o el DFEH, puede presentar una demanda ante un tribunal estatal o federal para obtener medidas cautelares y declarativas en virtud de la legislación federal o estatal. La ley estatal puede prever una indemnización por daños y perjuicios, incluida una indemnización mínima de \$4,000 por incidente de discriminación. Sección 52 del Código Civil (Civil Code). Las demandas deben presentarse en un plazo de dos años después del incidente discriminatorio.

Si busca menos de \$10,000 en daños monetarios, otra opción es presentar un caso de discriminación ante el Juzgado de Demandas de Menor Cuantía (Small Claims Court). Se aplican los plazos de prescripción mencionados anteriormente. Un abogado no puede representarlo en un juzgado de demandas de menor cuantía. Aquí hay un enlace a una publicación de Disability Rights California que explica el proceso para presentar demandas de menor cuantía (Small Claims) para casos de discriminación. <http://www.disabilityrightsca.org/pubs/520601.pdf>.

Además, la Ley de Reclamaciones por Agravio del Gobierno (Government Tort Claims Act) exige que se presente una reclamación por agravios del gobierno en un plazo de seis meses después de un incidente discriminatorio antes de presentar una demanda por daños económicos contra una entidad gubernamental estatal o local. Puede obtener más información sobre las reclamaciones por agravio en

<http://www.disabilityrightsca.org/pubs/522901.htm> Por favor, tenga en cuenta que este sitio web enlaza al formulario para presentar reclamaciones contra el estado o contra una agencia o un empleado estatal, lo cual podría no ser pertinente en su caso. Otras entidades públicas podrían disponer de sus propios formularios para presentar reclamaciones por agravio en sus propios sitios web. Si está interesado en iniciar una demanda, debe consultar con un abogado lo antes posible.

¡Queremos saber lo que piensa! Por favor, complete el cuestionario siguiente sobre nuestras publicaciones y díganos qué tal lo estamos haciendo. [\[Participe en la encuesta\]](#)

Obtenga ayuda

Si usted es una persona, un familiar o un defensor de alguien con una discapacidad y tiene preguntas sobre los derechos legales relacionados con su discapacidad, llame al:

1-800-776-5746

o llame mediante teléfono de texto (TTY) al: 1-800-719-5798

Disponible de lunes a viernes, de 9 a. m. a 4 p. m.

El financiamiento de Disability Rights California proviene de diversas fuentes, para obtener una lista completa, visite

<http://www.disabilityrightsca.org/Documents/ListofGrantsAndContracts.html>.