

Guía Para Los Establecimientos Comerciales De California Sobre Las Medidas De Seguridad Y Adaptaciones Razonables Relacionadas Con El Covid-19



FAQ

Mientras los californianos atraviesan la pandemia de COVID-19, el Departamento de Igualdad en el Empleo y la Vivienda (DFEH) estableció una guía para proteger los derechos civiles y mitigar el riesgo de transmisión de COVID-19 en [empleo](#), [vivienda](#), [atención médica](#) y, en este documento, para los establecimientos comerciales que atienden al público.

La ley llamada Ley de Derechos Civiles de Unruh prohíbe a todos los establecimientos comerciales de todo tipo en California discriminar por sexo (incluyendo el género, la identidad de género, la expresión de género y el embarazo), raza, color, religión, ascendencia, país de origen, discapacidad, condición médica (definida como características genéticas o un deterioro de la salud relacionado o asociado a un diagnóstico de cáncer o un expediente o una historia de cáncer), información genética, estado civil, orientación sexual, ciudadanía, idioma principal, condición migratoria, edad (solo en conexión con la venta o el alquiler de vivienda, excepto cuando se permita en el caso de viviendas para personas mayores y jóvenes) u otras características personales. Por ejemplo, un establecimiento que se niegue a prestar servicios o que cobre un precio más alto a un cliente por la raza del cliente incumple la Ley de Derechos Civiles de Unruh y es responsable por daños y perjuicios de al menos \$4,000 por incumplimiento. Entre otros fines, esta ley tiene como objeto garantizar que todos los californianos sean libres e iguales mediante la eliminación de la discriminación ilegal en el mercado.

El DFEH está autorizado a hacer cumplir la Ley de Derechos Civiles de Unruh. Si una persona considera que no se respetaron sus derechos según la Ley de Derechos Civiles de Unruh, puede presentar una queja para que la investigue el DFEH, o puede presentar su propia demanda sin que participe el DFEH.

Los establecimientos de California deben cumplir la Ley de Derechos Civiles de Unruh y otras leyes de derechos civiles vigentes y, al mismo tiempo, seguir los últimos decretos locales, estatales y federales sobre el COVID-19. Las respuestas del DFEH a las preguntas frecuentes de abajo se basan en la Ley de Derechos Civiles de Unruh y no tratan los derechos ni las obligaciones impuestos por cualquier otra ley, como los decretos locales o estatales sobre mascarillas o vacunación. El DFEH entiende que sus respuestas son compatibles con la ley federal de derechos civiles, es decir, el título III de la Americans with Disabilities Act (Ley de americanos con discapacidades) y el título II de la Ley de Derechos Civiles de 1964, aunque la guía definitiva de las autoridades federales no está disponible al momento de esta publicación. Esta guía se basa en información de salud pública actual y puede actualizarse de manera periódica. Estas directrices solo dan información y no generan ningún derecho ni obligación aparte de los que impone la Ley de Derechos Civiles de Unruh.

SÍNTOMAS DE COVID-19

1 | **Antes de permitir la entrada a sus instalaciones, ¿puede un establecimiento preguntar a los clientes si tienen síntomas de COVID-19 o tomarles la temperatura para determinar si tienen fiebre? ¿Puede un establecimiento excluir o denegar el servicio a una persona con síntomas de COVID-19?**

Sí. La Ley de Derechos Civiles de Unruh permite que los establecimientos comerciales tengan reglas que sirvan a los intereses comerciales legítimos. Verificar si los clientes tienen síntomas de COVID-19, como condición para entrar en las instalaciones, protege a los empleados y a los clientes de la infección por esta enfermedad, incluyendo la transmisión de cliente a empleado o entre clientes. Del mismo modo, un establecimiento puede denegar la entrada o el servicio a una persona con síntomas de COVID-19, como tos, fiebre, pérdida del gusto o del olfato. También puede denegar la entrada o el servicio a las personas que se nieguen a decir si tienen síntomas de COVID-19 o a que les tomen la temperatura. La Ley de Derechos Civiles de Unruh no exige que los establecimientos deban seguir alguno de estos pasos, aunque estos pueden decidir hacerlo (u otra ley puede exigirlo) como parte de un plan integral para proteger a su personal y a los clientes de la infección por COVID-19.

2 | **¿Puede un establecimiento preguntar si tienen síntomas de COVID-19, tomar la temperatura o denegar el servicio solo a ciertos tipos de clientes con síntomas de COVID-19?**

No, si se hace con base en una característica personal protegida según la Ley de Derechos Civiles de Unruh. Por ejemplo, un establecimiento que solo toma la temperatura a los clientes que se perciben como inmigrantes, o que solo excluye a clientes con fiebre que parecen ser de otro país en particular, incumple la Ley de Derechos Civiles de Unruh.

VACUNA DEL COVID-19 Y PRUEBAS

3 | **Antes de permitir la entrada a sus instalaciones, ¿puede un establecimiento exigir a los clientes que muestren constancia de vacunación del COVID-19? ¿Puede un establecimiento excluir o denegar el servicio a una persona que no tenga constancia de vacunación del COVID-19?**

Sí. Como se explica en la pregunta frecuente 1, la Ley de Derechos Civiles de Unruh permite a los establecimientos implementar reglas que protejan a los empleados y a los clientes de la infección por COVID-19. Por lo tanto, un establecimiento puede decidir exigir (o puede exigirlo otra ley) que cualquier persona que entre en las instalaciones muestre una constancia de vacunación del COVID-19 aprobada o autorizada por la FDA, ya sea que el establecimiento exija o no que los clientes cumplan otras medidas de seguridad. Según los [Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades](#), “la evidencia actual indica que las personas completamente vacunadas sin condiciones inmunodeficientes pueden participar en la mayoría de las actividades con bajo riesgo de adquirir o transmitir SARS-CoV-2, con otras medidas de prevención (por ejemplo, mascarilla) donde la transmisión sea sustancial o alta”. Consulte las preguntas frecuentes 8 a 10 para obtener información importante sobre adaptaciones razonables.

4 | Antes de permitir la entrada en sus instalaciones, ¿puede un establecimiento exigir a los clientes que muestren constancia de un resultado negativo de una prueba reciente de COVID-19? ¿Puede un establecimiento excluir o denegar el servicio a una persona que no la tenga?

Sí, por los motivos que se explican en las preguntas frecuentes 1 y 3. Consulte las preguntas frecuentes 8 a 10 para obtener información importante sobre adaptaciones razonables.

5 | ¿Puede un establecimiento pedir solo a ciertos tipos de clientes que muestren constancia de vacunación del COVID-19 o de un resultado negativo de una prueba reciente de COVID-19?

No, si esto se hace con base en una característica personal protegida según la Ley de Derechos Civiles de Unruh. Por ejemplo, si solo exige resultados negativos de pruebas o constancia de vacunación a personas de ciertos grupos raciales o religiosos, pero no a otras, el establecimiento incumple la Ley de Derechos Civiles de Unruh.

PROTECCIÓN FACIAL

6 | Como condición para estar en sus instalaciones, ¿puede un establecimiento exigir a los clientes que usen una protección facial, como mascarilla o careta protectora, para protegerse contra la transmisión de COVID-19, y puede el establecimiento excluir a los que se nieguen?

Sí, por los motivos que se explican en las preguntas frecuentes 1 y 3. Consulte las preguntas frecuentes 8 a 10 para obtener información importante sobre adaptaciones razonables. Puede consultar la guía del Departamento de Salud Pública de California sobre protección facial en: www.cdph.ca.gov/Programs/CID/DCDC/Pages/COVID-19/guidance-for-face-coverings.aspx.

7 | ¿Puede un establecimiento pedir solo a ciertos tipos de clientes que usen protección facial?

No, si se hace con base en una característica personal protegida según la Ley de Derechos Civiles de Unruh. Por ejemplo, si un establecimiento solo exige que las embarazadas o las personas con un impedimento físico usen mascarillas, incumple la Ley de Derechos Civiles de Unruh, incluso si considera que lo hace por un motivo justificado.

ADAPTACIONES Y MODIFICACIONES RAZONABLES

8 | Durante la pandemia de COVID-19, ¿debe un establecimiento dar adaptaciones razonables a los clientes con discapacidades?

Sí. La Ley de Derechos Civiles de Unruh exige a los establecimientos de California que den adaptaciones razonables para las discapacidades conocidas de los clientes, como las discapacidades físicas. Por ejemplo, cuando se presten servicios a un cliente sordo que usa la lectura de labios y las expresiones faciales como ayuda para la comunicación, el empleado del establecimiento puede usar una mascarilla transparente o una careta protectora transparente en lugar de una mascarilla que oculte la parte inferior de la cara. Para obtener orientación sobre cómo manejar las adaptaciones razonables para las personas con discapacidades, consulte la pregunta frecuente 9.

9 | Cuando el establecimiento exige que los clientes muestren constancia de la vacuna del COVID-19 o de un resultado negativo de la prueba de COVID-19, que se cubran la cara o que cumplan otras medidas de seguridad relacionadas con el COVID-19, ¿debe dar adaptaciones razonables a las personas con discapacidades que les impiden cumplir estas medidas de seguridad?

Respuesta corta: Sí, a menos que la adaptación o modificación cree una amenaza directa para la salud o seguridad de otras personas, una carga indebida para el establecimiento o una modificación sustancial de las prácticas de este.

Explicación: Aunque, por lo general, un establecimiento no puede usar criterios de selección que puedan excluir a las personas por una discapacidad, las medidas de seguridad específicas sobre COVID-19 que se analizan en este documento son, en vista de la orientación de salud pública actual, necesarias para operar de manera segura. Si un cliente declara que tiene una discapacidad que le impide vacunarse contra el COVID-19, usar una mascarilla u otro tipo de protección facial o cumplir medidas de seguridad relacionadas con el COVID-19, el establecimiento no debe pedirle que revele información personal sobre la discapacidad ni hacer preguntas innecesarias sobre la discapacidad. En cambio, en este punto, para facilitar la operación comercial, el establecimiento puede aceptar la declaración del cliente de que tiene una discapacidad que le impide cumplir la medida de seguridad relacionada con el COVID-19 para ver si hay una alternativa razonable.

Si el cliente no puede cumplir las medidas de seguridad relacionadas con el COVID-19 del establecimiento por una discapacidad, no se puede simplemente prohibir la entrada al cliente. El establecimiento debe trabajar en colaboración con el cliente para tratar de identificar una alternativa razonable que le permita prestarle servicios y, al mismo tiempo, proteger a sus empleados y a otros clientes. Cuando participe en este “proceso interactivo”, el representante del establecimiento debe mantener una distancia segura con el cliente y, cuando corresponda, puede solicitar hablar con el cliente por teléfono, a través de una ventana o de otro modo que lo proteja contra una posible exposición al COVID-19.

Las alternativas razonables se determinan según cada caso. Las consideraciones incluyen el diseño del establecimiento, la cantidad de empleados en servicio, los bienes o servicios ofrecidos, las necesidades del cliente en cuestión y si hay otros clientes presentes. Por ejemplo:

- Si un supermercado exige que los clientes usen mascarilla mientras estén en el lugar y un cliente no puede usarla por una discapacidad, una alternativa razonable puede ser que el cliente espere fuera mientras un empleado hace la compra del cliente.
- Si una tienda pequeña de computadoras exige que los clientes muestren constancia de vacunación y usen mascarilla mientras estén dentro y un cliente no puede hacerlo por una discapacidad, una alternativa razonable puede ser que se atienda al cliente por teléfono, por videollamada o por mensaje de texto.
- Si un bar con servicio en interiores y exteriores exige que los clientes muestren constancia de vacunación del COVID-19 para entrar y un cliente no se puede vacunar por una discapacidad, una alternativa razonable puede ser simplemente asegurarse de que se atienda al cliente fuera.

A veces, después de que el establecimiento y el cliente exploran posibles alternativas, quizá no haya una adaptación razonable. Esto podría ocurrir cuando las posibles alternativas crean una amenaza directa para la salud o la seguridad de otras personas (como empleados u otros clientes), una carga indebida para el establecimiento o una modificación sustancial de este. Por ejemplo:

- Si un restaurante que solo sirve comidas dentro exige que todos los clientes estén vacunados contra el COVID-19 y un decreto local prohíbe poner mesas fuera, no sería una alternativa razonable que el restaurante preste servicio al cliente no vacunado en una mesa al aire libre. Sin

embargo, es posible que se exija al establecimiento que entregue la comida para llevar o que se la envíe al cliente que no puede vacunarse por una discapacidad, si el establecimiento tiene esa opción.

- Si un salón de belleza o una barbería exige que todos los clientes estén vacunados contra el COVID-19 o que usen mascarilla en todo momento cuando estén dentro del lugar, el establecimiento tendría justificación para denegar un corte de pelo, trenzado, afeitado u otro servicio que exija contacto cercano entre el empleado y el cliente no vacunado/sin mascarilla, porque ese servicio sería una amenaza directa para la salud o seguridad del empleado y posiblemente la de otros clientes. En cambio, si el cliente no vacunado solo quiere comprar champú o crema para peinar, entonces el empleado podría pedirle que espere fuera mientras prepara el pedido y le lleva los productos al cliente.
- Si un teatro exige que todos los clientes estén vacunados contra el COVID-19 o que usen mascarilla en todo momento cuando estén dentro del edificio, el teatro tendría justificación para denegar la entrada a clientes no vacunados/sin mascarilla. Quizá el teatro pueda montar una proyección al aire libre; pero a menos que ya lo esté haciendo, probablemente sería una carga indebida o una modificación sustancial para el establecimiento que deba hacer esto para los clientes no vacunados/sin mascarilla.

10 | Cuando un establecimiento exige que todos los clientes muestren constancia de la vacuna del COVID-19 o que cumplan otras medidas de seguridad relacionadas con el COVID-19, ¿debe dar adaptaciones razonables a las personas con un motivo religioso sincero para no cumplir el requisito?

El DFEH no tiene conocimiento de la publicación de ninguna decisión judicial ni de ninguna otra fuente de la ley que establezca claramente que la Ley de Derechos Civiles de Unruh exige que los establecimientos se adapten razonablemente a las creencias religiosas sinceras de los clientes. Sin embargo, para facilitar la operación comercial, el DFEH sugiere que en general los establecimientos sigan la guía de la pregunta frecuente 9 cuando haya un cliente que dé un motivo religioso para no vacunarse contra el COVID-19 o para no cumplir alguna otra medida de seguridad relacionada con el COVID-19. Además, la siguiente [guía](#) de la Comisión de Igualdad de Oportunidades en el Empleo (EEOC) de EE. UU. aplicable al contexto laboral también puede ser útil para los establecimientos que reciben solicitudes de adaptación religiosa de los clientes: “La guía de la EEOC explica que la definición de religión es amplia y protege las creencias, prácticas y observancias con las que el empleador puede no estar familiarizado. Por lo tanto, el empleador debería suponer normalmente que la solicitud de una adaptación religiosa de un empleado se basa en una creencia, práctica u observancia religiosa sincera. Sin embargo, si el empleado solicita una adaptación religiosa y el empleador tiene conocimiento de hechos que dan una base objetiva para cuestionar la naturaleza religiosa o la sinceridad de una creencia, práctica u observancia en particular, el empleador tendría justificación para solicitar más información de respaldo”.

— PARA PRESENTAR UNA QUEJA

Department of Fair Employment and Housing

dfeh.ca.gov / Línea gratis: 800.884.1684 / TTY: 800.700.2320

El DFEH puede ayudarlo por teléfono o, para las personas sordas o con problemas de audición o con discapacidades del habla, mediante el Servicio de Retransmisión de California (711), o puede comunicarse con los datos de arriba.