

DERECHOS CIVILES EN EMPRESAS DE CALIFORNIA

La legislación de California prohíbe a los negocios discriminar a nadie por una característica protegida, como discapacidad, identidad de género, origen nacional, idioma principal, raza, religión, sexo y orientación sexual. Esta ley se llama Ley de Derechos Civiles Unruh o Ley Unruh para abreviar.

El Departamento de Derechos Civiles (Civil Rights Department, CRD) de California hace cumplir la Ley Unruh. Cualquier persona que considere que se han vulnerado sus derechos en virtud de la Ley Unruh puede presentar una denuncia ante el CRD. El CRD investigará, podrá ofrecer servicios de conciliación para intentar resolver el conflicto y podrá decidir llevar el caso ante los tribunales. Alternativamente, cualquiera que crea que se han violado sus derechos en virtud de la Ley Unruh puede presentar su propia demanda privada ante los tribunales.

El CRD ha creado este documento orientativo para responder a las preguntas más frecuentes sobre la Ley Unruh. Esta guía tiene únicamente fines informativos y no crea derechos ni obligaciones distintos de los impuestos por la Ley Unruh y otras leyes.

RESUMEN

1 | ¿Qué exige la Ley Unruh?

La Ley Unruh obliga a los negocios de California a proporcionar a las personas “alojamientos, ventajas, instalaciones, privilegios o servicios plenos e igualatorios”¹ sin discriminar por ninguna de las siguientes características protegidas:

- Sexo (incluido el género, la identidad de género, la expresión de género, el embarazo, el parto o las afecciones médicas relacionadas con el embarazo o el parto)
- Raza
- Color
- Religión
- Genealogía
- Origen nacional
- Discapacidad
- Afección médica
- Información genética
- Estado civil
- Orientación sexual
- Ciudadanía
- Idioma principal
- Situación migratoria.

Esto significa que los negocios no pueden, debido a la característica protegida de una persona, tratarla peor. Por ejemplo, prestarle un servicio inferior o cobrarle un precio más alto. La discriminación es contraria a la ley cuando se basa en la característica protegida real de alguien, en su característica protegida percibida o en su asociación con alguien con una característica protegida.

1 Código Code § 51(b).

DERECHOS CIVILES EN EMPRESAS DE CALIFORNIA

Los tribunales también han aplicado la Ley Unruh en casos para prohibir la discriminación por otras características. Por ejemplo, los tribunales de California han decidido que la Ley Unruh prohíbe que las viviendas de alquiler tengan una política de negarse a alquilar a familias con niños y que un centro comercial no puede excluir arbitrariamente a una persona.²

2 | ¿A qué tipo de negocios se aplica la Ley Unruh?

La Ley Unruh se aplica a “todos los establecimientos comerciales de cualquier tipo”³ El Tribunal Supremo de California explicó que la legislatura, cuando aprobó la Ley Unruh, “pretendía que la frase ‘establecimientos comerciales’ se interpretara en el sentido más amplio razonablemente posible”.⁴

Algunos ejemplos de establecimientos comerciales cubiertos por la Ley Unruh son:

- Tiendas.
- Restaurantes.
- Bares y discotecas.
- Peluquerías, barberías y salones de belleza.
- Hoteles y moteles.
- Teatros.
- Hospitales y consultorios médicos.
- Proveedores de seguros.
- Propietarios y empresas de gestión inmobiliaria.
- Organismos públicos.
- Escuelas privadas⁵
- Centros de convenciones.
- Depósitos de transporte y servicios de transporte privado.
- Zoológicos.
- Funerarias.
- Estadios deportivos.
- Gimnasios.
- Bancos, prestamistas y agencias de financiación.
- Organizaciones sin fines de lucro con objetivos empresariales o abiertos al público, como un club de campo privado sin fines de lucro⁶

Otros tipos de negocios también están cubiertos: si un negocio está “generalmente abierto al público”, es un establecimiento comercial cubierto por la Ley Unruh.⁷

2 *Marina Point, Ltd. v. Wolfson* (1982) 30 Cal.3d 721, 743-744; *In re Cox* (1970) 3 Cal.3d 205, 218.

3 Código Code § 51(b).

4 *Isbister v. Boys' Club of Santa Cruz, Inc.* (1985) 40 Cal.3d 72, 78, según se modificó en la denegación de la solicitud de reexamen (19 de diciembre de 1985) (se omiten algunas comillas internas).

5 Por el contrario, el Tribunal Supremo de California concluyó que los distritos escolares públicos no son establecimientos comerciales a efectos de la Ley Unruh. *Brennon B. contra Superior Ct.* (2022) 13 Cal.5th 662, 684

6 *O'Connor contra Village Green Homeowners Assn.* (1983) 33 Cal.3d 790, 796 (las organizaciones sin fines de lucro pueden ser empresas bajo la Ley Unruh); *Warfield contra Peninsula Golf & Country Club* (1995); 10 Cal.4th 594 (un club privado sin fines de lucro fue considerado un establecimiento comercial bajo la Ley Unruh porque realizaba transacciones comerciales regulares con personas que no eran miembros).

7 *Smith contra BP Lubricants USA Inc.* (2021) 64 Cal.App.5th 138, 149 (cita a *In re Cox* (1970) 3 Cal.3d 205, 216); véase también *Isbister contra Boys' Club of Santa Cruz, Inc.* (1985) 40 Cal.3d 72, 81 (que resalta que la Ley Unruh se aplica a una organización que es “clásicamente ‘pública’ en su funcionamiento”)

DERECHOS CIVILES EN EMPRESAS DE CALIFORNIA

3 | ¿Qué significa proporcionar “alojamientos, ventajas, instalaciones, privilegios o servicios plenos e igualatorios”?

“Acceso pleno e igualatorio” significa que una empresa debe asegurarse de que todos tienen las mismas oportunidades de utilizar y acceder a sus servicios e instalaciones. Por ejemplo, una empresa, incluidos su propietario y su personal, no puede discriminar a una persona al proporcionarle productos o servicios, por ejemplo:

- Un restaurante no puede negarse a servir a una familia porque los padres sean una pareja del mismo sexo.
- Una tienda no puede prohibir a una persona ciega entrar con su animal de servicio.
- Un médico no puede negarse a tratar a un paciente por ser transexual.
- Una tintorería no puede cobrar más por limpiar una blusa de mujer que una camisa de hombre cuando ambas prendas tienen detalles similares.

Además, la Ley Unruh exige que las empresas cumplan con la Ley de Estadounidenses con Discapacidades (Americans with Disabilities Act, ADA).⁸ Un ejemplo de garantizar acceso igualatorio para una persona con discapacidad sería colocar los dispensadores de jabón y toallas de papel en un baño en un lugar accesible para las personas que usan sillas de ruedas.⁹

4 | ¿La Ley Unruh protege a una persona contra el acoso por parte del propietario o el personal de un negocio?

Tal vez. Aunque los tribunales no se han pronunciado de manera definitiva sobre este tema, al menos un tribunal ha declarado que el acoso verbal por una característica protegida puede violar la Ley Unruh si la empresa trata a los clientes de manera desigual.¹⁰ Por ejemplo, el dueño de un salón que use un insulto racial contra un cliente negro o afroamericano podría violar la Ley Unruh solo si los clientes negros o afroamericanos experimentan este tipo de trato.

Además, otra ley, también aplicada por el CRD, prohíbe el acoso sexual en relaciones comerciales, de servicio o profesionales.¹¹ Esto incluye, pero no se limita a, los servicios proporcionados por las siguientes personas:

- Médicos, psicoterapeutas o dentistas.
- Abogados.
- Titulares de un máster en trabajo social.
- Agentes inmobiliarios o tasadores.
- Inversores, contadores o banqueros.
- Responsables de préstamos de planificadores financieros, o responsables de préstamos en custodia.
- Proveedores de seguros.
- Empresarios de la construcción.
- Ejecutores, fiduciarios o administradores.
- Propietarios o administradores de fincas.
- Docentes.
- Funcionarios electos o grupos de presión.
- Directores o productores¹²

8 Código Civil § 51(f).

9 *Hubbard v. Twin Oaks Health and Rehabilitation Center* (2004) 408 F.Supp.2d 923, 932.

10 *Smith v. BP Lubricants USA Inc.* (2021) 64 Cal.App.5th 138, 151.

11 Código Code § 51.9; *Rohm v. Homer* (2005) 367 F.Supp.2d 1278, 1287.

DERECHOS CIVILES EN EMPRESAS DE CALIFORNIA

5 | ¿Se aplica la Ley Unruh a la vivienda?

Sí. La Ley Unruh cubre todos los establecimientos comerciales en California, incluidos la mayoría de los proveedores de vivienda. Esto significa que los propietarios, administradores de propiedades y otros proveedores de viviendas que sean empresas no pueden discriminar en el alquiler o la venta de una vivienda por ninguna de las características protegidas ya mencionadas.

La discriminación por edad en el alquiler o la venta de viviendas está generalmente prohibida por la Ley Unruh, pero existen algunas excepciones específicas, como para personas mayores y jóvenes en transición. Para obtener más información sobre estas excepciones, consulte las secciones del Código Civil citadas a continuación.¹³

6 | ¿Obliga la Ley Unruh a las empresas a mantener sitios web accesibles para las personas con discapacidad?

Depende. Los tribunales han interpretado que las disposiciones sobre accesibilidad de la Ley Unruh se aplican a los sitios web asociados a empresas que tienen establecimientos físicos.¹⁴ Por ejemplo, un restaurante con sitio web tiene la obligación de mantenerlo compatible con programas de lectura en pantalla para permitir el acceso a clientes ciegos.¹⁵ Aunque los tribunales han dictaminado que los comercios exclusivamente en línea no son lugares de alojamiento público con arreglo a la Ley Unruh y no tienen las mismas obligaciones de hacer que sus sitios web sean accesibles a las personas con discapacidad,¹⁶ el CRD anima a las empresas que solo operan en línea a garantizar que sus sitios web sean accesibles a las personas con discapacidad, para que todo el mundo pueda acceder a la empresa.

LIMITAR EL ACCESO A UN ESTABLECIMIENTO COMERCIAL O A UN EVENTO

7 | ¿Pueden las empresas establecer políticas razonables que restrinjan quién puede acceder u obtener servicios en sus establecimientos?

Sí. Una empresa puede establecer políticas razonables “que estén racionalmente relacionadas con los servicios prestados y las instalaciones proporcionadas.”¹⁷ Entre los ejemplos de políticas razonables que no infringen la Ley Unruh se incluyen los siguientes:

- Una funeraria puede excluir a personas no invitadas de un funeral privado.¹⁸
- Una agencia de alquiler de automóviles puede negarse a alquilar vehículos, o exigir el pago de recargos adicionales, a menores de 25 años.¹⁹

12 Código Code § 51.9(a)(1)(A-I).

13 Véase el Código Civil §§ 51.2, 51.3, 51.3.5; *Colony Cove Associates contra Brown* (1990) 220 Cal.App.3d 195, 200.

14 *Thurston contra Midvale Corp.* (2019) 39 Cal.App.5th 634, 644.

15 *Thurston contra Midvale Corp.* (2019) 39 Cal.App.5th 634, 644.

16 *Martinez contra Cot'n Wash* (2022) 81 Cal.App.5th 1026; *Martin contra Thi E-Com., LLC* (2023) 95 Cal.App.5th 521.

17 *In re Cox* (1970) 3 Cal.3d 205, 217.

18 *Ross contra Forest Lawn Memorial Park* (1984) 153 Cal.App.3d 988, 993.

19 *Lazar contra Hertz Corp.* (1999) 69 Cal.App.4th 1494, 1502-1505, 1510.

DERECHOS CIVILES EN EMPRESAS DE CALIFORNIA

- Un banco puede exigir a los ciudadanos estadounidenses que faciliten un número de la seguridad social para abrir una cuenta de tarjeta de crédito, mientras que a los extranjeros les permite presentar otra forma de identificación.²⁰
- Un bar deportivo puede negar la entrada a cualquiera que use “colores” o un parche de afiliación a un club de moteros para reducir posibles peleas entre bandas de moteros rivales.²¹

8 | ¿Las empresas pueden excluir a determinados clientes?

Depende. Una empresa puede excluir a determinadas personas siempre que exista una razón comercial legítima y no discriminatoria para hacerlo. Por ejemplo, un tribunal decidió que no viola la Ley Unruh el hecho de que un negocio prohíba la entrada a un cliente que anteriormente cobró cheques sin fondos y aún debe dinero al negocio.²² Una empresa también puede prohibir el acceso a alguien que dañe la propiedad, lesione a otras personas o perturbe de cualquier otro modo el funcionamiento de la empresa.²³ En cambio, una empresa, por lo general, no puede excluir a un cliente por cuestiones de raza, nacionalidad u otra característica protegida.

9 | ¿Puede una empresa celebrar un acto abierto al público y permitir la entrada solo a una determinada categoría de personas?

Es posible, pero el CRD recomienda que las empresas hagan que todos los actos estén abiertos a todas las personas para evitar infringir la Ley Unruh. La mayoría de los tipos de actos públicos que excluyen a personas por una característica protegida infringirían la Ley Unruh. Sin embargo, los tribunales han afirmado que a veces puede ser permisible excluir a todo un grupo de personas cuando ello favorece un interés social contundente. Esto depende en gran medida de los hechos, y ninguna decisión judicial publicada aborda actualmente cuándo se permitiría este tipo de exclusión. Si una empresa tiene la intención de celebrar un acto público solo para un grupo o grupos determinados, el CRD recomienda que la empresa consulte primero a un abogado para asegurarse de que dicho acto no infrinja la Ley Unruh.

10 | ¿Pueden las empresas organizar actos dirigidos a grupos concretos pero abiertos a todos?

Sí. Las empresas pueden centrar los actos en grupos concretos y animarlos a asistir. Por ejemplo, una tienda de vinos podría organizar un acto abierto a todo el mundo, pero en el que se destacara a los enólogos de color que están infrarrepresentados en el sector. Una empresa también podría organizar un acto abierto a todos, pero centrado en educar a las mujeres en la negociación de sueldos más altos.

20 *Howe contra Bank of America N.A.* (2009) 179 Cal.App.4th 1443, 1453, as modified (Dec. 8, 2009).

21 *Hessians Motorcycle Club contra J.C. Flanagans* (2001) 86 Cal.App.4th 833, 839.

22 *Wynn contra Monterey Club* (1980) 111 Cal.App.3d 789, 797-798.

23 *O'Connor contra Village Green Homeowners Assn.* (1983) 33 Cal.3d 790, 794 (cita a *Marina Point, Ltd. contra Wolfson* (1982) 30 Cal.3d 721, 737 (quoting *In re Cox* (1970) 3 Cal.3d 205, 217)).

24 *Angelucci contra Century Summer Club* (2007) 41 Cal.4th 160.

DERECHOS CIVILES EN EMPRESAS DE CALIFORNIA

11 | ¿Qué debe tener en cuenta una empresa a la hora de planificar un acto destinado a un grupo concreto, como un acto de empoderamiento de la mujer, un acto de creación de redes de empresarios negros o un espacio seguro para jóvenes LGBTQ?

A la hora de crear publicidad o entradas para el acto, el CRD recomienda a las empresas que dejen claro que, aunque el acto se centrará en un grupo concreto, todos son bienvenidos. La empresa debe asegurarse de que el personal sepa que no debe rechazar a personas que no parezcan formar parte del público destinatario del acto.

Además, como ya se ha explicado, las empresas pueden tener políticas razonables y no discriminatorias que restrinjan quién puede acceder a los servicios u obtenerlos. Por tanto, si alguien interrumpe un evento (por ejemplo, gritando a otros participantes y negándose a pararse) los organizadores pueden expulsar a esa persona del acto, negarse a hacer negocios con ella o denegarle servicios a causa de su conducta.

DESCUENTOS Y PROMOCIONES

12 | ¿Pueden las empresas ofrecer descuentos o regalos promocionales dirigidos a determinados grupos de clientes?

Algunos tipos de descuentos y promociones son legales y otros no. Los tribunales dicen que la pregunta importante que hay que hacerse es la siguiente: ¿El descuento favorece un interés social contundente?

Por lo general, los tribunales no han aprobado descuentos o regalos que impongan una mayor carga a un grupo de personas cuya característica protegida figure en la lista de la Ley Unruh porque no existe un interés social contundente en tal discriminación. Por ejemplo, un tribunal sostuvo que los descuentos según el género en las bebidas para mujeres (“ladies’ nights” o “noches de chicas”) infringen la Ley Unruh porque el objetivo de atraer a más mujeres a un establecimiento no proporciona un beneficio social suficiente.²⁴

Pero para ciertas características que no se enumeran específicamente en la Ley Unruh, como la edad, los tribunales han encontrado un interés social contundente. Por ejemplo, los tribunales han dictaminado que los precios según la edad pueden ser legales cuando los descuentos son para personas mayores, adultos jóvenes o niños, porque fomentan la asistencia de las familias.²⁵

Si una empresa pretende ofrecer un descuento o promoción solo a determinados grupos, el CRD recomienda a la empresa que consulte a un abogado para asegurarse de que el beneficio cumple con la Ley Unruh.

²⁵ *Koire contra Metro Car Wash* (1985) 40 Cal.3d 24, 37; *Starkman contra Mann Theatres Corp.* (1991) 227 Cal.App.3d 1491, 1499 (señala que, sin boletos con descuento, las familias tendrían menos capacidad para participar en pasatiempos norteamericanos).

ADAPTACIONES PARA DISCAPACITADOS, ACCESO LINGÜÍSTICO Y BAÑOS

13 | ¿Deben las empresas ofrecer ajustes razonables a las personas con discapacidad?

Sí. Una empresa debe adaptarse razonablemente a la discapacidad de una persona para que pueda acceder a la empresa y ser atendida por ella. Aunque las empresas suelen ser capaces de proporcionar fácilmente muchos tipos de adaptaciones, no están obligadas a hacerlo cuando ello supondría una alteración fundamental de la empresa o una carga excesiva para ella. La obligación de una empresa de acomodar a una persona con discapacidad se determina caso por caso y suele ser el resultado de una conversación entre la empresa y el cliente.

Por ejemplo:

- Los restaurantes que no admiten mascotas deben permitir la entrada a los clientes con discapacidad que necesiten un animal de servicio adiestrado.²⁶
- Una empresa privada de exámenes debe adaptarse a un examinando que sea legalmente ciego permitiéndole utilizar las tecnologías de asistencia que mejor garanticen que su discapacidad no afecta a su rendimiento en el examen.²⁷
- Un parque temático no está obligado a atender la petición de un cliente discapacitado de utilizar un vehículo motorizado de dos ruedas (como un Segway) como medio de transporte cuando el uso no supervisado y sin restricciones del vehículo pueda poner en peligro a otros clientes.²⁸
- Un restaurante y bar no está obligado a proporcionar a un cliente con discapacidad una ayuda auxiliar para oír música de fondo cuando la música no forma parte significativa de la comida y los servicios prestados por el negocio.²⁹

14 | ¿La Ley Unruh obliga a las empresas a prestar servicios en idiomas distintos del inglés?

El CRD anima a las empresas a ofrecer servicios y materiales en diferentes idiomas para que todos los californianos, incluidos los que hablan idiomas distintos del inglés, puedan acceder a la empresa y sentirse bienvenidos en ella. Sin embargo, la Ley Unruh no exige que una empresa proporcione servicios o documentos en un idioma distinto del inglés, más allá de lo exigido por otras leyes federales, estatales o locales, incluido el artículo 1632 del Código Civil de California.³⁰

26 *Miller contra Fortune Commercial Corp.* (2017) 15 Cal.App.5th 214, 224 (sostiene que la Ley Unruh prohíbe la discriminación arbitraria en alojamientos públicos con respecto a los perros de servicio entrenados, pero no a los animales de servicio en entrenamiento); véase el Departamento de Justicia de los Estados Unidos, División de Derechos Civiles, Sección de Derechos de los Discapacitados, Preguntas Frecuentes sobre Animales de Servicio y la ADA. www.ada.gov/regs2010/service_animal_qa.pdf en 2.

27 Véase *Enyart contra National Conference of Bar Examiners, Inc.* (N.D.Cal. 2011) 823 F.Supp.2d 995.

28 *Baughman contra Walt Disney World Co.* (2013) 217 Cal.App.4th 1438, 1442-1443.

29 *Martinez contra California Pizza Kitchen, Inc.* (2018) 30 Cal.App.5th Supp. 14, 21-22

30 Código Code § 51(h).

DERECHOS CIVILES EN EMPRESAS DE CALIFORNIA

15 | ¿Cuáles son las obligaciones de las empresas cuando se trata de instalaciones segregadas según el género, como baños, duchas y vestuarios?

La ley prohíbe a las empresas discriminar a sus clientes por su identidad y expresión de género. Aunque los tribunales no se han pronunciado expresamente sobre cómo se relaciona esta protección con el uso de instalaciones segregadas según el género, el CRD considera que las empresas deben permitir que las personas utilicen los baños, vestuarios, probadores y dormitorios que correspondan con su identidad de género, independientemente de su sexo asignado al nacer.

16 | ¿Puede una empresa pedir o exigir que los clientes transexuales utilicen baños sin distinción de género?

No. Siempre que sea posible, una empresa debe proporcionar un baño para un solo usuario de fácil acceso para que lo utilice cualquier persona que desee una mayor privacidad, independientemente del motivo subyacente. Todos los baños para un solo usuario de un establecimiento comercial, lugar de alojamiento público o agencia gubernamental estatal o local deben estar etiquetados como baños para todos los géneros, a menos que estén exentos por otras disposiciones de la ley estatal.³¹ Sin embargo, el uso de un baño de un solo usuario para todos los géneros debe ser siempre una cuestión de elección.

PROCESO DE DENUNCIAS

17 | ¿Qué puedo hacer si creo que una empresa ha vulnerado mis derechos en virtud de la Ley Unruh?

Si cree que ha sufrido discriminación u otra infracción de la Ley Unruh, puede presentar una denuncia ante el Departamento de Derechos Civiles (CRD). El CRD puede investigar, ofrecer servicios de conciliación para intentar resolver el conflicto y llevar el caso ante los tribunales si la disputa no puede resolverse. La denuncia de una presunta infracción de la Ley Unruh debe presentarse al CRD en el plazo de un año a partir de la fecha del presunto acto discriminatorio.³²

Alternativamente, cualquiera que crea que se han violado sus derechos en virtud de la Ley Unruh puede presentar su propia demanda privada ante los tribunales. Los tribunales han llegado a conclusiones diferentes sobre si las demandas deben presentarse en un plazo de dos o tres años a partir de la fecha de la supuesta violación de la Ley Unruh, en función de la naturaleza de la denuncia.³³ Para las denuncias más comunes de la Ley Unruh, los tribunales han aplicado generalmente un plazo de prescripción de dos años. Si no está seguro de qué plazo de prescripción se aplica, el CRD le anima a que hable con un abogado. Cuando alguien presenta una denuncia ante el CRD para su investigación, el plazo para presentar su propia demanda privada queda en pausa mientras la denuncia está pendiente ante el CRD.³⁴

31 Código de Salud y Seguridad § 118600(a). Existe una excepción para las obras de construcción, que tienen sus propios requisitos. Código de Salud y Seguridad § 118600(e), Código Laboral § 6722(a).

32 Código de Gobierno § 12960(e)(1).

33 *4 Semler contra Gen. Elec. Cap. Corp.* (2011) 196 Cal.App.4th 1380, 1386; *Gatto contra Cnty. of Sonoma* (2002) 98 Cal. App.4th 744, 760, 120.

34 Código de Gobierno § 12960(f).

DERECHOS CIVILES EN EMPRESAS DE CALIFORNIA

18 | Alguien ha presentado una denuncia contra mi empresa en el CRD. ¿Y ahora qué?

Cuando alguien presenta una denuncia ante el CRD, el mismo investiga las alegaciones que son competencia del CRD, si procede. Durante la investigación, el CRD puede ofrecerse a conciliar el asunto para ayudar a las partes a llegar a un acuerdo. Para más información sobre el proceso de denuncias, consulte la página web del proceso de denuncias del CRD (<https://calcivilrights.ca.gov/complaintprocess/>).

19 | He recibido una carta de un abogado particular o de alguien de la sociedad en la que se alega que mi empresa infringe la Ley Unruh. ¿Qué debo hacer?

Si recibe una carta de un abogado particular o de alguien de la sociedad en la que se alega que su empresa infringió la ley, debe hablar con un abogado sobre su situación. El CRD no puede proporcionarle asesoramiento jurídico ni a usted ni a la empresa. No obstante, puede acceder gratuitamente a hojas informativas, carteles y otros recursos en el sitio web del CRD. (<https://calcivilrights.ca.gov/resources/>).

20 | ¿De qué recursos dispone una persona cuyos derechos en virtud de la Ley Unruh han sido vulnerados por una empresa?

Los recursos disponibles para las infracciones de la Ley Unruh, según lo determinado por un tribunal o juez, incluyen los siguientes:

- Daños reales
- Hasta tres veces el importe de los daños reales, pero no menos de \$4000 por cada infracción
- Honorarios de abogados y costos³⁵

³⁵ Código Code § 52(a).

Para presentar una denuncia ante el CRD, visite la [página web del procedimiento de denuncia](#) del CRD o una oficina del CRD, o llame a uno de los siguientes números:

PARA PRESENTAR UNA DENUNCIA

Departamento de Derechos Civiles

calcivilrights.ca.gov/complaintprocess

Llamada gratuita: 800.884.1684

TTY: 800.700.2320

Si tiene alguna discapacidad que requiera un ajuste razonable para participar en el proceso de denuncias del CRD, el CRD puede ayudarle. Comuníquese con nosotros por cualquiera de los métodos anteriores o a través del Servicio de Retransmisión de California (711) para personas sordas o con dificultades auditivas o del habla.