



Civil Rights Department

651 Bannon Street, Suite 200 | Sacramento | CA | 95811
800-884-1684 (voice) | 800-700-2320 (TTY) | California's Relay Service at 711
www.calcivilrights.ca.gov | contact.center@calcivilrights.ca.gov

25 de junio de 2026

Para publicación inmediata

publicaffairs@calcivilrights.ca.gov

916-938-4113

Spectrum Mobile actualizará su política de ventas después de la supuesta denegación de servicio a un cliente de origen mexicano

Un cliente presentó una denuncia ante las autoridades estatales después de que una tienda del condado de Stanislaus se negara a aceptar su número de identificación fiscal individual

SACRAMENTO – El Departamento de Derechos Civiles de California (CRD) ha anunciado hoy un acuerdo con Spectrum Mobile para resolver las acusaciones de que la empresa denegó ilegalmente el servicio a un cliente ya dado de alta debido a su situación migratoria y de ciudadanía. Como parte del acuerdo, la empresa estará ahora obligada a permitir que los clientes utilicen un número de identificación fiscal individual (ITIN) para contratar servicios de telefonía móvil, impartir formación a los empleados e indemnizar al cliente.

“Mientras las comunidades de inmigrantes sufren ataques en todo el país, California sigue defendiendo los derechos de todos los residentes de nuestro estado,” dijo **Kevin Kish, director del CRD**. “Las políticas de las tiendas que limitan la atención al público en función de su procedencia son inaceptables. Todos los clientes de California tienen derecho a un acceso pleno e igualitario a los comercios. Mediante este acuerdo, Spectrum Mobile está dando pasos importantes para cumplir con la legislación de California.”

Mala recepción

A finales de 2024, CRD recibió una denuncia contra Spectrum Mobile en la que se alegaba que la empresa había denegado el servicio a un cliente de origen mexicano cuando este intentó comprar un nuevo teléfono y añadir una línea a su contrato actual en una tienda del condado de Stanislaus. Según la denuncia, la empresa exigía al cliente que proporcionara un número de seguro social (SSN) y no aceptaba el ITIN del cliente — un número de nueve dígitos emitido por el Servicio de Impuestos Internos a las personas que presentan una declaración de impuestos, que no son ciudadanos estadounidenses y que no cumplen los requisitos para obtener un SSN — para confirmar su identidad.

Al parecer, la empresa comunicó al demandante que, sin un SSN, de acuerdo con la política de la empresa, tendría que realizar el pedido del teléfono por internet o ponerse en contacto con el servicio de atención al cliente y esperar entre 3 y 5 días laborables a que se le entregara el teléfono. Al explicar la política, un empleado de la tienda supuestamente le dijo al cliente que esto era necesario “porque, ya sabes, la gente como tú a veces se va del país y no paga.” Al parecer, un supervisor, y posteriormente el servicio de atención al cliente, confirmaron la denegación, pero el empleado tramitó de todos modos el pedido del teléfono para su entrega. Sin embargo, unos días más tarde, después de que el cliente se quejara ante el servicio de atención al cliente por la supuesta política, se dio cuenta de que, en realidad, su pedido había sido cancelado.

California protege a los inmigrantes

En virtud de la Ley Unruh de Derechos Civiles, todas las personas en California están protegidas contra la discriminación en los establecimientos comerciales por una amplia gama de características, entre las que se incluyen la raza, el origen étnico, la ascendencia, el origen nacional, la lengua materna y la ciudadanía y la situación migratoria, ya sean reales o percibidas. Estas protecciones se extienden a otros atributos que, en determinados contextos, pueden sustituir a estas características protegidas, como el uso por parte de una persona de un ITIN en lugar de un SSN. En otras palabras, las empresas no pueden tratar peor a las personas por su identidad o su origen, ni siquiera prestándoles servicios de menor calidad, denegándoles el servicio o cobrándoles precios más elevados. La ley se aplica a todos los establecimientos comerciales, incluidas las tiendas minoristas, los restaurantes, los hoteles, los hospitales y los gimnasios. California es también, con diferencia, el estado con mayor número de [personas que pagan impuestos utilizando un ITIN](#), con aproximadamente 866,000 contribuyentes, casi el doble que en cualquier otro estado.

Mensaje recibido

Después de realizar una investigación inicial, CRD proporcionó a Spectrum Mobile una oportunidad para resolver las acusaciones a través de una mediación. Como resultado del acuerdo, la empresa, sin admitir responsabilidad, hará lo siguiente:

- Modificar sus políticas para garantizar que los ITIN se acepten en las mismas condiciones que los SSN.
- Impartir formación sobre la no discriminación a los empleados.
- Presentar un informe al estado sobre el cumplimiento de las normas durante un período de dos años.
- Pagar al cliente una cantidad confidencial en concepto de indemnización por los supuestos perjuicios.

Si usted o alguien que conoce sufrió discriminación en un negocio, CRD podría brindarle asistencia a través de su [proceso de denuncia](#). El departamento también [brinda información general y hojas de datos en línea](#) sobre la protección de los derechos civiles, incluidas las medidas de protección [en las empresas](#) y [para los inmigrantes](#).

El acuerdo anunciado hoy ha sido negociado por la asesora jurídica Melissa Tribble, la asesora jurídica Sophie Tohl, el asesor jurídico sénior Juan Gamboa y el asesor jurídico adjunto James F. Zahradka II. La mediación corrió a cargo de la abogada mediadora sénior Yu-Yee Wu.

Para obtener más información, [lea el acuerdo](#).

###

El Departamento de Derechos Civiles (CRD) de California es el organismo encargado de la aplicación de las leyes de derechos civiles de California. La misión del CRD es proteger a las personas de California de la discriminación ilícita en el empleo, la vivienda, los espacios públicos y los programas y actividades con financiación estatal, y los crímenes de odio y la trata de personas. Para obtener más información, visite calcivilrights.ca.gov.

