ACUERDO DE CONCILIACIÓN CON UBER PARA ACABAR DISCRIMEN EN CONTRA DE PASAJEROS CON ANIMALES DE SERVICIO

30 de abril de 2016

Trasfondo

En el 2014 se radicó una demanda en la Corte Federal cuando las partes no pudieron ponerse de acuerdo sobre cómo Uber manejaría los casos de chóferes

que se rehusaran a transportar a pasajeros con animales de servicio. Uber presentó moción para que se retirara la demanda alegando que los demandantes

carecían de legitimación activa, ya que habían acordado que se llevaría a cabo mediación bajo los términos y condiciones de Uber, y porque en todo caso,

Uber no estaba cubierto bajo la Ley ADA o leyes similares de California.

El Departamento de Justicia radicó una moción de interés apoyando la posición de los demandantes. El Juez Nathanael Cousins del Distrito Norte de California,

denegó la moción de Uber después de una vista. La opinión de la Corte (103 F.Supp3d 1073) trata varios asuntos que recoge su impresión, por lo cual

permitió que la reclamación fuera a juicio.

Acuerdo de conciliación

Las partes pudieron llegar a un acuerdo con Uber después de sesiones de hallazgos, mediación y extensas negociaciones. Un comunicado de prensa resume

los términos del acuerdo de conciliación. El texto del propuesto acuerdo de conciliación es sin embargo, la mejor fuente para conocer todos los cambios

a los cuales Uber se ha comprometido a llevar a cabo. El acuerdo es una resolución nacional. Lo cual significa que los cambios que Uber llevará a cabo

se aplicarán a través de todo Estados Unidos, y que aplicará a todos los pasajeros que viajan con animales de servicio en Estados Unidos. La National

Federation of the Blind se incluirá como parte en el caso para asegurar que los intereses de todos los ciegos a través de Estados Unidos se representan

plenamente en el proceso. A continuación, para los que no tengan tiempo para leer el acuerdo de conciliación, una lista de los cambios que Uber propone

llevar a cabo en su política y prácticas.

• Los chóferes deberán confirmar expresamente que han leído y comprenden la nueva política de Uber sobre animales de servicio antes de que puedan accesar

la aplicación para chóferes de Uber. Dicha política establece que los chóferes tienen la obligación legal de proveer servicio a pasajeros con animales

de servicio en todos los Estados Unidos sin excepción, incluyendo, pero no excluyente de, por razones de alergia u objeciones religiosas.

• Todos los chóferes, nuevos y actuales, tienen que expresamente confirmar a través de una página multiactiva en la aplicación móvil para chóferes,

que comprenden su obligación de transportar pasajeros con animales de servicio, y que serán suspendidos si rehúsan cumplir con la política de Uber.

( La adenda 1 del acuerdo de conciliación provee más información sobre cómo funciona la página multiactiva.).

• Uber tiene que cambiar su acuerdo de servicios tecnológicos con chóferes a fin de aclarar la enmendada política de suspensión con los chóferes que

rehúsen transportar animales de servicio.

• Uber adoptará una nueva política de constreñimiento en la cual aquellos chóferes que intencionalmente rehúsen animales de servicio serán suspendidos

inmediatamente.

• Uber adoptará una nueva práctica de constreñimiento de suspensión inmediata de su plataforma a aquellos chóferes que hayan rehusado proveer servicio

en dos ocasiones irrespectivo de la intensión, siempre y cuando ambos incidentes sean plausibles. Dicha política tiene como propósito contemplar

aquellas situaciones en donde Uber no pueda determinar con certeza que se violó la política sobre animales de servicio.

• Uber adiestrará al personal de apoyo al cliente sobre cómo puede identificar situaciones en donde haya que suspender a un chófer por intencionalmente

rehusar proveer servicio.

• Uber le enviará recordatorios trimestrales a los chóferes a través de correo electrónico con fotografías de personas ciegas con perros guías para

que puedan identificar animales de servicio y sus obligaciones para con ellos.

• Los abogados de la clase podrán revisar y proponer cambios a los recordatorios que se envíen a través de correo electrónico antes de que se envíen.

• Uber mejorará su proceso de querellas para que los pasajeros ciegos puedan someter querellas con mayor facilidad a través de un enlace específico

en su portal y la aplicación móvil sobre discrimen hacia animales de servicio.

• Las querellas sobre animales de servicio pasarán de servicio general al cliente a un Equipo de Querellas de Acceso que tiene adiestramiento especializado

sobre la política de Uber sobre animales de servicio.

• Uber hará un esfuerzo de buena fe para dilucidar dentro de un plazo de una semana las querellas que se sometan sobre animales de servicio, y le notificará

al pasajero sobre el resultado de la investigación, indicándole inclusive si terminó su relación contractual con el chófer. De no terminar la relación

contractual en el momento, le indicará que podría terminarla si se somete un segundo incidente que parezca plausible.

• Uber reembolsará el costo o tarifa de un viaje cancelado en el que un chófer deniegue proveer servicio cuando haya un animal de servicio.

• Uber otorgará un crédito de $25 en la cuenta del pasajero por cada incidente en que se suspenda a un chófer por rehusar un animal de servicio.

• Uber no bloqueará futuros emparejamientos entre un pasajero con un animal de servicio y un chófer que le ha denegado servicio, a menos que el pasajero

específicamente solicite no ser emparejado con dicho chófer.

• Uber llevará cuenta comprensiva de todas las querellas y acciones en las cuentas de chóferes que envuelvan animales de servicio, y le proveerá dicha

información a los abogados de la clase durante los años que dure el acuerdo de conciliación.

• Uber le pagará a National Federation of the Blind los gastos que incurra para subsidiar un programa donde personas pongan a prueba la efectividad

de el acuerdo de conciliación.

• Uber acuerda negociar más cambios al acuerdo de conciliación con los abogados de la clase a través de un monitor durante el tiempo que dure el acuerdo.

Proceso de acuerdo de la clase

La Corte otorgó aprobación preliminar el 13 de julio de 2016, e indicó que habría una Vista Final de Equidad el 10 de noviembre de 2016, la cual se

recalendarisó para el 1 de diciembre de 2016. La Corte dio su aprobación final por escrito al acuerdo de conciliación el 6 de diciembre de 2016. Uber

tiene ahora varias fechas en las cuales tiene que tomar ciertos pasos a comienzos del 2017. En resumidas cuentas, los pasajeros ciegos no notarán el

beneficio de los cambios del acuerdo de conciliación hasta fines del primer trimestre del año, cuando los cambios en política se asienten. No hay sin

embargo, razón alguna por la cual los chóferes continúen discriminando. Aquellos pasajeros que confronten problemas deberán notificarlo a nuestro equipo

legal.

Preguntas y preocupaciones

Timothy Elder de Tree Legal, Julia Marks de Disability Rights Advocates y Michael Bien y Michael Nunez de Rosen Bien Galvan & Grunfeld son los abogados

de la clase. Cualquier pregunta, preocupación o comentario sobre el acuerdo de conciliación se debe dirigir a ellos. Puede contactar a Tree Legal a

través de nuestro portal.

¿Y cuál es el resultado?

Consideramos que el propuesto acuerdo de conciliación será una enorme diferencia para los pasajeros que viajan con animales de servicio. Ridesharing

(viaje compartido) tiene el potencial de producir grandes cambios para los ciegos y personas con impedimentos. Uber ha revolucionado la industria de

transportación. Ofrece una asombrosa herramienta que tiene el potencial para conectar a los ciegos y personas con impedimentos con un medio de transportación

a un precio módico, confiable y conveniente. Habiendo culminado el litigio, Uber, la National Federation of the Blind y los numerosos viajeros ciegos

que usan animales de servicio, podrán enfocarse para colaborar a fin de mejorar el fenómenos de ridesharing de transportación para los ciegos. La integración

en la educación, el empleo, comercio y las actividades sociales dependen de una transportación confiable. Gracias a este histórico acuerdo los ciegos

y personas con impedimentos están ahora una milla más cerca de llegar a donde desean ir para vivir una vida plena en igualdad de condiciones.

¡Uberén!

Programa de comprobación de Uber y Lift

A fin de resolver alegaciones de que chóferes de Uber y Lift discriminaban en contra de pasajeros con animales de servicio, National Federation of the

Blind (NFB) recientemente llegó a un histórico acuerdo de conciliación con ambas compañías. Los términos del acuerdo requieren que Lift y Uber revisen

sus políticas y procedimientos para que incluyan adiestramiento adicional para empleados, contratistas y conclusión de contratos con los chóferes que

a sabiendas o que repetidamente denieguen servicio a las personas con animales de servicio. El acuerdo también requiere que se acumule información y

comprobación para que NFB pueda evaluar los esfuerzos de Uber y Lift para proveer igual acceso a los pasajeros con animales de servicio. NFB iniciará

un programa de comprobación a través de toda la nación a partir del 8 de mayo para asegurar que Uber ni lift denieguen transportación o falte el respeto

a los pasajeros. Su ayuda en este caso es crítica.

Cómo puede ayudar:

• Participe como probador. Un probador puede o no ser miembro de NFB, que use un animal de servicio o que viaja en Uber o Lift con una persona que

tiene un animal de servicio.

• Cumplimente el cuestionario en línea (https://nfb.org/es/rideshare-test) tan pronto solicite o viaje con Uber o Lift. Tenga en cuenta que deseamos

que comparta tanto buenas como malas experiencias de “rideshare”.

• Participe cuantas veces pueda —por lo menos una vez al mes— para poder evaluar si Uber y Lift están cumpliendo con los términos del acuerdo. Necesitamos

acumular información mensualmente a través de toda la nación durante el tiempo que dure el acuerdo. La continua comprobación permitirá que NFB cumpla

con las obligaciones legales del acuerdo.

• Promueva el cuestionario en línea entre sus amigos y colegas con animales de servicio.

Nota importante: Más allá de participar en el programa de comprobación, presente una querella a la compañía de “rideshare” si se discrimina en su contra.

El acuerdo requiere que Lift y Uber establezcan procedimientos que permitan que los pasajeros puedan presentar querellas, actuar sobre dichas querellas

e informarle a los pasajeros qué han hecho al respecto.

La NFB espera poder asociarse con usted, Lift y Uber para que juntos podamos elevar las expectativas, y asegurar acceso igual al servicio de transportación

conveniente de ambas compañías para todos los pasajeros con animales de servicio.

Para más información:

• Lea el artículo “Uber and Lyft Agree to Improving Service for Riders with Service Animals” que aparecerá en el Braille Monitor de mayo.

• Lea nuestro “Preguntas y respuestas sobre caso Uber” en https://nfb.org/es/rideshare-faq.

• Aprenda a presentar querellas contra los proveedores de rideshare Lift y Uber.

• Lea el histórico acuerdo de conciliación y los comunicados de prensa.

Acuerdo de conciliación y adenda entre NFB y Lift.

Lift y la National Federation of the Blind anuncian Mejoramiento Comprensivo de Accesibilidad para los pasajeros de Lift que viajan con animales de

servicio.

• Acuerdo de conciliación entre NFB y Uber.Histórico acuerdo para Terminar con el Discrimen en Contra de los Pasajeros Ciegos de Uber que Usan Perros

Guías.

¿Tiene más preguntas? Comuníquese con Valerie Yingling, Coordinadora del Programa Legal, al (410) 659-9314 Extensión 2340, o

vyingling@nfb.org .

2017 All Rights Reserved - Copyright 2017 NFB

http://www.nfbpr.org/acuerdo-uber-discriminacion-y-programa-comprobacion.html