**Departamento de Justicia de los Estados Unidos**



División de Derechos Civiles

*Sección de Derechos sobre Discapacidad*



**ADA**  **Venta de Boletos**

**Requerimientos**

**Revisados 2010**

El 15 de septiembre de 2010, el Departamento de Justicia publicó en el Registro Federal su revisión final de la normativa para la aplicación de la Ley sobre Estadounidenses con Discapacidades (ADA) para el título II (servicios gubernamentales estatales y locales) y el título III (instalaciones públicas y comerciales). Estos requerimientos, o normas, aclaran y refinan los problemas surgidos durante los últimos 20 años e incluyen requerimientos nuevos y actualizados, incluyendo las Normas para el Diseño Accesible 2010 (Normas de 2010).

**Resumen**

El principio fundamental de la Ley sobre Estadounidenses con Discapacidades (ADA) es dar oportunidades equitativas a las personas con discapacidad. Esta publicación sirve como guía para los nuevos requerimientos de no discriminación del Departamento de Justicia, aplicables a la venta de boletos de asientos asignados en eventos como conciertos, obras de teatro y eventos deportivos. Dichos requerimientos, que son idénticos para las entidades contempladas en los títulos II y III, aplican a los boletos vendidos para eventos únicos al igual que para las series de eventos (como suscripciones o boletos de temporada).

Estos requerimientos entraron en vigor el día 15 de marzo de 2011 y abordan los siguientes aspectos:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| ■ | Venta de boletos; | ■ | Transferencia de boletos; |
| ■ | Precios de boletos; | ■ | Mercado secundario |
|  |  |  | de boletos; |
| ■ | Identificación de | ■ Reserva y liberación de | |
|  | asientos accesibles |  | boletos de asientos |
|  | disponibles; |  | accesibles; y |
| ■ | Compras de boletos | ■ Prevención del fraude en | |
|  | múltiples; |  | la compra de boletos de |
|  |  |  | asientos accesibles. |

Durante los últimos 20 años, algunos recintos, vendedores de boletos y distribuidores, tanto públicos como privados, no han brindado las mismas oportunidades para comprar boletos de asientos accesibles para sillas de ruedas y asientos no accesibles. El público general ha podido comprar boletos de asientos no accesibles de manera directa e inmediata, ya sea en el sitio de internet del recinto o de su taquilla, o incluso por medio de un vendedor autorizado en internet. No obstante, estas opciones de compra directa simplemente no han estado disponibles a muchas personas con discapacidad porque, con frecuencia, las transacciones no se pueden completar. En vez, se ha instruido al comprador que se comunique por correo

(continúa en la página 2)

**Requerimientos Revisados de la ADA: Venta de Boletos**

electrónico o llamando a otro número telefónico para solicitar boletos y esperar respuesta.

Estas políticas engorrosas aún existen y dificultan o imposibilitan la compra de boletos para quienes requieren asientos accesibles, en especial para eventos populares que se agotan en minutos. A partir del 15 de marzo de 2011, todas las sedes de eventos que vendan boletos para asientos asignados deben implementar políticas que cumplan con los nuevos requerimientos de boletaje.

las personas con perros de servicio que no quepan debajo de un asiento no accesible ni se puedan acostar de manera segura en el pasillo también pueden comprar asientos accesibles. Los boletos de

asientos accesibles se pueden vender a personas que los requieran para sí mismos o a quienes estén haciendo la compra en su representación. Las personas con discapacidad que no requieran elementos específicos del asiento accesible, sino que sea sólo por preferencia, no tendrán derecho a comprar boletos de asientos accesibles.

**¿Qué es un Asiento Accesible y Quién Puede Ocuparlo?**

**Los asientos accesibles son espacios designados específicamente para sillas de ruedas e incluyen características como llegada accesible, ubicación a nivel de piso, espacio de piso despejado y mayores dimensiones.** Para obtener información sobreel número, dimensiones y características de los asientos accesibles, consulte las Normas de Diseño Accesible (Normas 2010) de la ADA 2010, secciones 221 y 802.

Los asientos de pasillo con reposabrazos retráctiles o desmontables, llamados "asientos de pasillo designados", pueden ser ocupados por personas con discapacidad y no están contemplados bajo estos requerimientos de boletaje.

Las personas con discapacidad móvil que requieren asientos accesibles debido a su discapacidad pueden comprar boletos de asientos accesibles. Este grupo incluye a los usuarios de sillas de ruedas, personas que usen otros dispositivos de movilidad y personas que no puedan subir escaleras o caminar distancias largas a causa de la artritis severa o a otras condiciones severas respiratorias, circulatorias o cardíacas. Las personas que, debido a su discapacidad, no puedan sentarse en sillas de respaldo recto fijo o

**Venta de Boletos**

**Las sedes de eventos deben vender boletos para asientos accesibles de la misma manera y bajo las mismas condiciones que todos los demás boletos.**

Los boletos de asientos accesibles se deben vender:

* durante el mismo horario;
* por los mismos métodos de compra (por teléfono, en la taquilla física, por Internet o por terceros autorizados); y
* durante las mismas etapas de venta (preventas, promociones, venta general, listas de espera o loterías) que los asientos no accesibles.

Si en la etapa de preventa hay boletos disponibles para miembros de clubs de fans, clubs de tarjetas de crédito u otros clubs de membresía voluntaria, esos boletos deberán incluir boletos de asientos accesibles. Está permitida la venta a clubs de membresía voluntaria para personas con discapacidad que se identifiquen para compra prioritaria o para comprar boletos reservados para dichos miembros. Sin embargo, la sede del evento debe garantizar que se contará con un número razonable de asientos accesibles en todas las categorías de precio y ubicaciones para personas con

discapacidad que no sean miembros de estos clubs.

**2**

Cuando una sede da boletos a un tercero autorizado para su venta, incluyendo venta por Internet, debe incluir boletos comparables para asientos accesibles. Una vez que los vendedores autorizados adquieran los boletos de asientos accesibles, están obligados a venderlos conforme a los requerimientos que marca la ADA. Si la sede no otorga boletos para asientos accesibles, se alienta mas no se obliga al vendedor autorizado a contactar a la sede para obtener dichos boletos. De modo similar, si la sede da boletos no vendidos "con descuento" o "a mitad de precio" a un negocio de ofertas de boletos, también deberá proporcionar boletos de asientos accesibles, si están disponibles.

**Precios de Boletos**

**Las sedes no pueden cobrar un mayor precio por asientos accesibles que el de asientos no accesibles en la misma sección.** Este conceptono aplica a los cargos por servicio agregados al costo del boleto, ya sean cargos de la sede o del vendedor autorizado. Las sedes deben ofrecer asientos accesibles en todas las categorías de precio disponibles al público.

Muchos de los edificios existentes pueden no contar con asientos accesibles en todas las categorías de precio a causa de restricciones arquitectónicas. Conforme a la ADA, la sede debe eliminar este tipo de barreras arquitectónicas toda vez que sea factible. Lo que sea factible ("que se logre con facilidad y se pueda realizar sin mayor dificultad o gasto") depende de la estructura arquitectónica de la sede y de sus recursos. En los casos en que no sea factible retirar estas barreras de una zona de la arena o auditorio, la sede deberá ofrecer un número proporcional de asientos en una ubicación accesible al mismo precio. La proporción del número total de asientos en el nivel de precio no

**Requerimientos Revisados de la ADA: Venta de Boletos**

accesible al número total de asientos de la sede se usa para determinar el número de asientos accesibles que se deben proporcionar en una ubicación accesible.

Por ejemplo, las Secciones 221.1 y 221.2 de las Normas 2010 requieren, para una sede de 1,000 asientos, 10 asientos accesibles para sillas de ruedas distribuidos horizontal y verticalmente. Esta sede, construida en 1980, cuenta con 200 asientos en su balcón superior no accesible, donde el precio del boleto suele ser de $50. El número total de asientos de la sede dividido entre el número total de asientos del balcón superior (1,000 entre 200) es el 20 por ciento. La sede debe reubicar el 20 por ciento de sus asientos accesibles requeridos (en este caso, dos asientos) a una ubicación accesible al nivel de precio de $50 (para personas con discapacidad y sus acompañantes). Estos asientos deben estar en una ubicación de precio comparable o incluso mejor. La sede no puede reubicar los asientos accesibles de $50 a una sección donde el costo del boleto sea menor a $50.

**Identificación de**

**Asientos Accesibles Disponibles**

**Tanto sedes como vendedores autorizados deben proporcionar la misma información sobre asientos accesibles que para los no accesibles, usando el mismo texto y representaciones visuales.** Por lo generalse da información sobre la ubicación, precio, vista y disponibilidad de los asientos. Los asientos accesibles se deben describir con suficiente detalle para que el comprador pueda decidir si el asiento satisface sus necesidades. Si la sede cuenta con mapas detallados o imágenes de las configuraciones de asientos en su página web o si incluye información sobre sus asientos en panfletos y folletos, con información para eventos o funciones particulares, deberá incluir información sobre los asientos accesibles con el mismo detalle que para los asientos no accesibles.

**3**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Requerimientos Revisados de la ADA: Venta de Boletos** | |  |  |
|  |  |  |  |
| **Compra de** |  |  | **Reserva y Liberación de** |
| **Boletos Múltiples** |  |  | **Boletos de Asientos Accesibles** |
|  |  |  |  |

**Quienes compren un boleto de asiento accesible podrán comprar hasta tres asientos adicionales para sus acompañantes en la misma fila y estos deberán ser contiguos al asiento accesible.** Los asientos accesibles se podránusar como asientos de acompañantes. Si ya se vendieron los asientos contiguos y no están disponibles, la sede deberá ofrecer otros asientos lo más cerca al asiento accesible. Si dichos asientos se encuentran en otra categoría de precio, la sede no estará obligada a modificar el precio y podrá cobrar el mismo precio que aplica para esos asientos.

Toda vez que una sede limite la venta de boletos a menos de cuatro boletos, las mismas restricciones se deberán aplicar a los asientos accesibles. De modo similar, cuando una sede permita la compra de más de cuatro boletos, la misma política deberá aplicar a los boletos de asientos accesibles, pero sólo tres asientos para acompañantes deberán ser contiguos al asiento accesible.

**Ventas a Grupos**

**Muchas sedes ofrecen un precio especial a grupos de tamaño predeterminado. Si el grupo incluye a una o más personas que requieran asientos accesibles, el grupo completo deberá sentarse junto en una zona que incluya asientos accesibles.** Si no es posiblesentar a todo el grupo junto y hay que dividirlo, los boletos se repartirán de modo que las personas con discapacidad no queden aisladas del resto de su grupo.

**Por lo general, los boletos de asientos accesibles no se deberán vender a miembros del público general que no requieran las características específicas de los asientos accesibles.** Sin embargo, hay tres circunstanciasespecíficas en las que se podrán liberar al público general los boletos de asientos accesibles que no se hayan vendido:

* cuando todos los asientos no accesibles se hayan vendido (excluyendo palcos de lujo, palcos para clubs, suites y asientos reservados por la sede cuando declara que el evento está agotado); o
* cuando todos los asientos no accesibles de una sección particular se hayan vendido, se podrán liberar los asientos accesibles no vendidos de la misma sección; o
* cuando todos los asientos no accesibles de una categoría de precios particular se hayan vendido, se podrán liberar los asientos accesibles no vendidos de la misma categoría de precio.

Las sedes deberán elegir sólo una de estas opciones para declarar que los boletos de un evento están agotados. Se podrá elegir una opción diferente para otro evento. Sin embargo, las sedes no están obligadas a liberar los asientos accesibles y pueden elegir retener total o parcialmente los asientos accesibles remanentes.

Los boletos de asientos accesibles para series, suscripciones o temporadas se podrán vender al público general en las mismas tres circunstancias; en caso de que se agoten todos los asientos no accesibles, todos los asientos no accesibles de una zona de asientos particular o todos los asientos no accesibles de una categoría de precios particular. Pero, para no imposibilitar la disponibilidad de asientos accesibles por años futuros, las sedes deberán implementar un proceso para evitar la renovación automática de los asientos accesibles vendidos

**4**

al público general. Una forma de lograr este resultado es que, al momento de la compra, la sede informe a cada comprador individual que reciba un boleto de asiento accesible que, si cualquier otra persona que tenga un asiento no accesible no renovase su suscripción, la sede sólo le permitirá a esa persona específica hacer la renovación cambiándola a un asiento no accesible en la misma sección o categoría de precio. Claro que, si no se abren asientos no accesibles comparables, la sede podrá seguir permitiendo a esta persona el uso de un asiento accesible hasta que se tengan disponibles asientos comparables.

**Transferencia de Boletos**

**y Mercado Secundario de Boletos**

**Si las sedes permiten a la audiencia regalar o vender sus boletos a otras personas, se deberá extender el mismo derecho a las personas con discapacidad que tengan boletos de asientos accesibles a otras personas con discapacidad**

**que deseen comprar o recibir boletos del mercado secundario de boletos.** Quien tengaun boleto de asiento accesible lo podrá transferir a cualquiera, incluyendo a otra persona que no tenga una discapacidad. Las sedes no podrán requerir que los asientos accesibles sólo se transfieran a otra persona con discapacidad.

A quien hay comprado un asiento no accesible por medio del mercado secundario, pero que requiera un asiento accesible, se le deberá permitir intercambiar el boleto por un asiento accesible comparable, si estuviera disponible. La sede puede elegir cambiar de asiento a una persona para ceder ese asiento accesible a otra persona con discapacidad que lo necesite, mas no está obligada a hacerlo.

**Requerimientos Revisados de la ADA: Venta de Boletos**

**Prevención de Fraude en la Venta de Boletos de Asientos Accesibles**

**Las sedes no pueden requerir comprobantes de discapacidad como condición para la compraventa de boletos de asientos accesibles.** No obstante, las sedes y vendedores autorizados pueden tomar medidas para prevenir la venta y uso fraudulentos de los asientos accesibles. En el caso de boletos para un solo evento, las sedes pueden pedir a los compradores que manifiesten que requieren o que están comprando boletos para alguien que requiere las características de un asiento accesible. Para los boletos de series de eventos, se podrá pedir a los compradores que manifiesten por escrito que requieren o que están comprando el boleto para alguien que requiere las características de un asiento accesible. Estos pasos se pueden incorporar en todas las ventas, incluso por Internet. Las sedes también pueden marcar los boletos para identificar claramente que corresponden a asientos accesibles. Algunas sedes incluyen un mensaje en los boletos de asientos accesibles para indicar que, si el usuario del boleto no requiere las características específicas del asiento accesible, la sede puede solicitar su cambio a otro asiento no accesible.

Las sedes pueden investigar el posible mal uso de asientos accesibles siempre que exista motivo suficiente para creer que la compra de dichos boletos fue ilícita. También se puede alertar a los compradores que, si los asientos accesibles han sido adquiridos de manera ilícita, estarán sujetos a investigación y/o reubicación. Toda información adicional que se proporcione a la audiencia sobre las características de otros tipos de asientos (como aquellos a los que se puede acceder por escalones, asientos de pasillo designados o asientos ubicados cerca de las salidas) puede servir para ayudarles a definir el tipo de asiento que satisfaga sus necesidades. Las sedes, no obstante, deberán usar este proceso para dirigir a los miembros del público con discapacidad a ciertos tipos o ubicaciones de asientos.

**5**

**Requerimientos Revisados de la ADA: Venta de Boletos**

**Capacitación de Personal**

**Un componente esencial, y frecuentemente ignorado, para garantizar el cumplimiento exitoso es una capacitación integral y continua del personal. Aunque las políticas establecidas sean buenas, si el personal no las conoce o no sabe cómo implementarlas, pueden surgir problemas.** Se recomienda a todas las sedesde todos los tamaños capacitar a los gerentes, personal de taquilla, personas que contesten los teléfonos o respondan preguntas por Internet y a cualquier otro miembro del personal involucrado en la venta de boletos, en todo lo referente a los requerimientos de la ADA. Esta misma capacitación se deberá proporcionar a cualquier otro miembro del personal, voluntario o que reciba una paga, que interactúe con el público (como acomodadores y personal de seguridad). Se recomienda que los distribuidores y vendedores autorizados de boletos también brinden capacitación continua a su personal sobre estos requerimientos.

**Para más información sobre la ADA, visite nuestra página web o llame a nuestra línea sin costo**.

Sitio Web de la ADA

**www.ADA.gov**

Para recibir notificaciones por correo electrónico cuando se tenga disponible nueva información sobre la ADA,

visite la página principal del sitio web de la ADA y haga clic en el enlace de la parte

superior de la columna central.

**Línea de Información de la ADA**

800-514-0301 (Voz) y

800-514-0383 (TTY)

24 horas al día

para pedir publicaciones por correo.

Lu-Mi, Vi 9:30 a.m. – 5:30 p.m.,

Ju 12:30 p.m. – 5:30 p.m. (Hora del Este)

para hablar con un especialista en la ADA.

Todas las llamadas son confidenciales.

Para personas con discapacidad,

esta publicación

está disponible en otros formatos.

La duplicación de este documento está permitida.

Julio 2011

**6**