

Viajes compartidos y el ADA — Pasajeros

El ADA y el transporte

En virtud de los Títulos II y III del ADA, las entidades de transporte de operación pública y privada que prestan servicios al público deben proporcionar servicios accesibles para los pasajeros con discapacidades, incluso en los casos en que una entidad pública contrate a una entidad privada.

Las «entidades privadas cuya actividad principal consiste en el transporte de personas y cuya actividad afecta al comercio» se consideran sujetas al Título III del ADA; sin embargo, Uber y Lyft no se clasifican a sí mismas como proveedores de transporte. En su lugar, se autodenominan empresas tecnológicas. Los tribunales han discrepado de esta postura y consideran que Uber y Lyft cumplen con la definición de proveedor de transporte. Esta cuestión específica no ha sido abordada a nivel nacional.

Pasajeros

Las personas con discapacidad dependen de las aplicaciones de transporte compartido más que las personas sin discapacidad. Los usuarios reportan dificultades con Uber y Lyft relacionadas con la falta de adaptación por parte de los conductores ante la discapacidad del pasajero.

Los pasajeros denuncian discriminación por discapacidad basada en:

- El uso de sillas de ruedas plegables y animales de servicio,
- El tiempo que tardan en subir a un vehículo de Uber o Lyft,
- La falta de vehículos accesibles para dispositivos de movilidad de mayor tamaño.

Servicios accesibles para sillas de ruedas

En 2020, Lyft llegó a un acuerdo en un caso en el que fue demandada por usuarios que utilizaban sillas de ruedas plegables o andadores, bajo la acusación de discriminación. Los demandantes alegaron que los conductores de Lyft se negaron a prestarles servicio en múltiples ocasiones debido a sus sillas de ruedas. El acuerdo estipuló que Lyft debía revisar sus políticas relativas a los dispositivos de movilidad, comunicar dichas políticas a los conductores de manera trimestral y proporcionarles un video educativo sobre

cómo acomodar estos dispositivos. Asimismo, Lyft declaró que establecería un procedimiento de quejas para que los usuarios pudieran denunciar los casos en los que los conductores los discriminaran basándose en el uso de un dispositivo de movilidad.

En otro caso, tres usuarios de sillas de ruedas motorizadas demandaron a Uber en California en virtud del ADA. Argumentaron que la decisión de Uber de no ofrecer vehículos accesibles para sillas de ruedas (UberWAV) en sus ciudades resultaba discriminatoria. UberWAV es un programa diseñado específicamente para atender las necesidades de dispositivos de movilidad que son demasiado grandes o pesados para ser transportados en vehículos no especializados. Alegaron que, en la práctica, Uber impedía a los pasajeros con discapacidades de movilidad acceder a determinados servicios de transporte. Uber argumentó que la implementación de UberWAV en ciudades adicionales constituiría una alteración fundamental de los servicios de la empresa, un argumento que el juez desestimó.

Uber argumentó inicialmente que el ADA no se aplicaba porque es una empresa de tecnología, no una empresa de transporte, lo cual el juez rechazó.

Los usuarios de sillas de ruedas argumentaron que ofrecer UberWAV en sus ciudades constituía una modificación razonable y adecuada para satisfacer sus necesidades relacionadas con la discapacidad. Uber sostuvo que dicha solicitud no constituía una posible modificación razonable en virtud del ADA, argumento que el juez también desestimó.

Uber argumentó entonces que, incluso si la solicitud constituía una petición legítima de modificación razonable, esta seguía siendo irrazonable; un criterio con el que el juez coincidió. El juez tomó en consideración el costo, la viabilidad y otros factores, y concluyó que los demandantes no aportaron pruebas suficientes para demostrar que la implementación de UberWAV en sus ciudades de residencia fuera viable.

En la práctica, estas decisiones implican que es poco probable que los usuarios puedan exigir a Uber o Lyft que desarrollen servicios accesibles para sillas de ruedas en ciudades específicas, bajo la teoría de la modificación razonable.

Los demandantes perdieron un caso similar en una demanda colectiva contra Lyft en Nueva York en 2024. Un juez federal concluyó que Lyft no infringió el ADA al no ofrecer sus servicios de vehículos accesibles para sillas de ruedas.

(WAV) en la región donde residían los demandantes. La demanda argumentaba que Lyft no proporcionó modificaciones razonables ni eliminó las barreras de transporte en los vehículos existentes, tal como exige el ADA. El tribunal determinó que el deseo de los demandantes de que Lyft ampliara sus servicios no constituía una solicitud de modificación razonable. Por el contrario, concluyó que dicha medida alteraría los servicios de Lyft, algo que el ADA no exige.

Impugnación de cargos por tiempo de espera en la aplicación

El Departamento de Justicia de los Estados Unidos demandó a Uber en 2021 por discriminación por discapacidad, derivada de las tarifas por tiempo de espera de la compañía. En aquel entonces, cuando llegaba un conductor de Uber, la empresa exigía que el pasajero subiera al vehículo en un plazo de dos minutos. Si transcurrían más de dos minutos, la aplicación comenzaba a cobrar tarifas en función del tiempo que el conductor debía esperar a que el pasajero subiera al vehículo. El sistema no tenía en cuenta si el pasajero tardaba más en subir al vehículo debido a una discapacidad. Lyft imponía tarifas similares por tiempos de espera prolongados. Como resultado de la demanda, Uber permitió a los pasajeros autocertificar que padecían una discapacidad y solicitar el reembolso de cualquier tarifa por tiempo de espera que se les hubiera cobrado. Lyft ofrece un servicio de reembolso similar.

Acomodación de animales de servicio

Los pasajeros que utilizan animales de servicio reportan problemas frecuentes con las aplicaciones de transporte compartido. Con frecuencia, los conductores se niegan a permitir que sus perros de servicio suban al vehículo.

Uber y Lyft cobran una tarifa si un pasajero solicita un viaje y no se presenta para abordarlo en un plazo de dos a cinco minutos tras la llegada del conductor. Una mujer llamada Suzette May, que es ciega, ha tenido experiencias en las que los conductores esperaban los cinco minutos completos —para que la aplicación registrara automáticamente al pasajero como ausente— y, acto seguido, le comunicaban que no permitirían la entrada de su perro de servicio en el vehículo. Tanto Uber como Lyft cuentan con políticas que permiten la presencia de animales de servicio; sin embargo, los usuarios siguen sufriendo discriminación a causa de dichos animales.

Uber y Lyft exigen a los usuarios que acepten una cláusula de arbitraje al registrarse en sus aplicaciones. Esto implica que los usuarios deben renunciar

a su derecho a un juicio con jurado y, en su lugar, resolver las disputas fuera de los tribunales. Los pasajeros pueden obtener reparación a través de este proceso de arbitraje. Por ejemplo, una residente de California recibió más de 324.000 dólares en concepto de daños y perjuicios —además de los honorarios de abogados— después de que varios conductores de Uber se negaran en repetidas ocasiones a prestar servicio a su perro de asistencia. Asimismo, la Federación Nacional de Ciegos llegó a un acuerdo con Uber y Lyft en relación con casos de discriminación vinculados a los animales de asistencia.

Los intentos de Uber y Lyft por mejorar la accesibilidad

Uber y Lyft han realizado diversos cambios en sus servicios para adaptarse mejor a las personas con discapacidad, proporcionando vehículos accesibles, accesibilidad dentro de la aplicación y políticas actualizadas sobre animales de servicio.

Programas de vehículos accesibles para sillas de ruedas (WAV)

Uber y Lyft exigen a los conductores permitir que los pasajeros suban a los vehículos sillas de ruedas plegables, andadores y otros dispositivos de movilidad durante los viajes. Tanto Uber como Lyft han creado programas de viajes para vehículos accesibles (WAV) que admiten sillas de ruedas motorizadas; sin embargo, estos servicios sólo se ofrecen en ubicaciones seleccionadas.

Los vehículos del programa WAV deben tener capacidad para transportar una silla de ruedas motorizada o de estructura rígida o bien un dispositivo de movilidad no plegable de mayor tamaño. Por lo general, los vehículos WAV disponen de rampas, elevadores y sistemas de sujeción. Uber y Lyft ofrecen servicios WAV a la misma tarifa para los pasajeros que la de los viajes convencionales.

Según Uber, los vehículos UberWAV han completado una certificación de servicio y seguridad realizada por terceros.

Uber WAV sólo está disponible en Chicago, la ciudad de Nueva York, Filadelfia y Washington, D. C. Los usuarios de Uber WAV pueden llevar tantos acompañantes como asientos con cinturón de seguridad haya en el vehículo, tal como pueden hacerlo los usuarios de otros vehículos de Uber. Los usuarios no tienen que pagar por los acompañantes adicionales. Para solicitar un viaje WAV, el usuario utiliza la aplicación de Uber y selecciona la opción «WAV» al

pedir el viaje. Por lo demás, los conductores sólo reciben capacitación para «preguntar antes de manipular sillas de ruedas»

Lyft creó un programa WAV similar llamado «Wheelchair Rides» y actualmente ofrece el servicio en Boston, Chicago, Dallas, Los Ángeles, la ciudad de Nueva York, Filadelfia, Phoenix, Portland, San Francisco y Toronto (Canadá).

Accesibilidad en la aplicación

Algunas de las funciones incluidas en las aplicaciones de Uber y Lyft resultan útiles para los pasajeros con discapacidades. Por ejemplo, las aplicaciones permiten que pasajeros y conductores se comuniquen, ya sea verbalmente o mediante mensajes de texto, lo que posibilita que los pasajeros con discapacidades visuales o auditivas utilicen su método de comunicación preferido. Las aplicaciones proporcionan notificaciones visuales y hápticas, de modo que el pasajero sabe cuándo un vehículo se encuentra cerca y cuándo ha llegado. La aplicación de Uber cuenta con una función que permite a los pasajeros identificarse como personas ciegas o sordas, como personas con una discapacidad visual o auditiva o como usuarios que viajan con un animal de servicio.

Animales de Servicio

Uber y Lyft han implementado políticas sobre animales de servicio que hacen referencia tanto a las leyes estatales como a las federales relativas a la discapacidad. A los pasajeros con discapacidades se les permite viajar con sus animales de servicio tanto en los viajes de Uber como en los de Lyft. Los pasajeros que viajen con animales de servicio sólo deben esperar responder a dos preguntas con respecto a sus animales: (1) ¿es este animal necesario debido a una discapacidad? y (2) ¿qué trabajo o tarea ha sido entrenado para realizar el animal? Los pasajeros no deben esperar tener que proporcionar documentación alguna sobre su animal de servicio al conductor. Asimismo, los pasajeros no deben esperar que se trate a un animal de apoyo emocional como si fuera un animal de servicio. Los pasajeros que utilizan Uber tienen la opción de identificarse en la aplicación como personas que viajan con animales de servicio, lo que permite a los conductores recibir una notificación por adelantado. Lyft también ofrece a los pasajeros la oportunidad de informar voluntariamente si viajan acompañados por un animal de servicio.

Si un pasajero que utiliza un animal de servicio tiene una mala experiencia con Uber o Lyft, puede presentar una queja ante cualquiera de estas empresas. Dicha queja podría permitir al pasajero obtener un reembolso por el viaje o un crédito con la compañía. Asimismo, una queja podría derivar en la desactivación del perfil del conductor, impidiendo que este continúe trabajando para la empresa. Uber establece que cualquier pasajero que experimente problemas relacionados con la cancelación de viajes, acoso o cargos indebidos por limpieza en relación con animales de servicio puede presentar una queja. A pesar de que las políticas estipulan que los conductores están sujetos a los requisitos del ADA, los pasajeros con discapacidades siguen reportando cancelaciones de viajes, cargos por limpieza y otros problemas.

Conclusion

Gran parte del marco legal relativo a Uber, Lyft y la Ley ADA aún no está plenamente definido. A pesar de los intentos por hacer que sus servicios sean más accesibles, los pasajeros con discapacidades continúan denunciando actos de discriminación y dificultades en el uso de las aplicaciones. Aproximadamente 15 estados, así como Washington D.C., han ampliado sus programas de transporte especializado recurriendo a una empresa de transporte compartido —denominada Uzurv— diseñada específicamente para prestar servicios a personas con discapacidades. Existen argumentos jurídicos prometedores que sustentan que tanto Uber como Lyft están sujetos a la ADA y que tanto los pasajeros como los conductores tienen derecho a recibir protección contra la discriminación por motivos de discapacidad.

Créditos

Este informe fue elaborado por Maeve Moynihan, J.D., de la Facultad de Derecho Sturm de la Universidad de Denver, y Jill L. Bezyak, Ph.D., profesora de la Universidad del Norte de Colorado, y condensado a un formato de traducción del conocimiento por Chris Murphy, del Centro ADA de las Montañas Rocosas.

Descargo de responsabilidad

El Rocky Mountain ADA Center no es una agencia de aplicación de la ley, ni tampoco ofrece servicios de defensa de derechos. La información y los materiales proporcionados por el centro tienen únicamente fines de orientación informal y no constituyen una determinación de sus derechos o

responsabilidades legales. Toda comunicación con el centro es estrictamente confidencial.

El Rocky Mountain ADA Center, operado por la Universidad del Norte de Colorado, recibe financiamiento a través de una subvención del Instituto Nacional sobre Discapacidad, Vida Independiente e Investigación en Rehabilitación (NIDILRR, número de subvención 90DPAD0014) para brindar asistencia técnica, capacitación y materiales a los estados de Colorado, Utah, Montana, Dakota del Norte, Dakota del Sur y Wyoming en relación con la Ley de Estadounidenses con Discapacidades (ADA).

El NIDILRR es un centro que forma parte de la Administración para la Vida Comunitaria (ACL), del Departamento de Salud y Servicios Humanos (HHS).

Para leer el informe de investigación original: <https://rmad.ac/UbrLyft>

