

JAMAICA PLAIN NEIGHBORHOOD DEVELOPMENT
CORPORATION

&

NORTHEASTERN UNIVERSITY SCHOOL OF LAW
COMMUNITY BUSINESS CLINIC

Consideraciones sobre los riesgos de responsabilidad a los clientes para COVID-19

A medida que las empresas vuelven a abrir sus puertas, los dueños de las empresas pequeñas están preguntando acerca de los riesgos de responsabilidad con respecto a aquellos clientes que afirman haber contraído el COVID-19 debido a una exposición en su negocio. Este documento comparte información que evalúa el riesgo de las demandas por parte de los clientes que han contraído COVID-19 y algunas recomendaciones sobre los pasos que las empresas pueden tomar para administrar el riesgo {1}.

I. Riesgo de demandas por clientes que contraen COVID-19

El dueño de un negocio siempre se enfrenta al riesgo de que un cliente lo demande por algo que sucede mientras el cliente está en su negocio, como una caída. Por lo tanto, es posible que un cliente pueda demandar al dueño de un negocio si cree que contrajo COVID-19 en su establecimiento.

Los dueños de negocios deben recordar que siempre tienen la obligación legal de tomar medidas razonables para proteger la seguridad de sus clientes. Según los principios legales de negligencia, los dueños de negocios le deben a sus clientes un "deber de cuidado" para minimizar el daño previsible por tomar precauciones razonables. Para tener éxito en una demanda de negligencia, un cliente deberá demostrar que el propietario de la empresa violó su "deber de cuidado" al cliente y que el incumplimiento del propietario de la empresa fue la causa de la lesión del cliente.

En los próximos meses y años, los tribunales establecerán si esos elementos se pueden comprobar y de que manera se pueden comprobar en un caso de responsabilidad del cliente entablado por causa de COVID-19. No podemos predecir cómo los tribunales finalmente responderán a estas preguntas, pero hay pasos que las empresas pueden tomar para minimizar los riesgos, la cual detallamos a continuación.

Desafortunadamente, prevenir una demanda en primer lugar es difícil y quizás imposible. Uno puede demandar a alguien independientemente de que la demanda tenga mérito o no. Puede ser que una persona tenga que responder a una demanda a pesar de que la demanda sea o no sea válida. Pero tomar medidas ahora para manejar este riesgo facilitará las cosas en el caso de que lo demanden.

II. Posibilidad de legislación

El Congreso o la legislatura de Massachusetts podrían intervenir y proteger a las empresas en contra de las demandas de responsabilidad civil por causa de COVID-19. Esto es algo que el Congreso está considerando activamente. Las empresas deben continuar monitoreando esto.

[1] Esta información variará según el estado. La información en este documento es particular al estado de Massachusetts. Esta información no es asesoramiento legal específico, sino una descripción general a partir del 19 de julio del 2020. No debería confiar en este material sin antes buscar asesoramiento legal. La información es particular a las demandas hechas por los clientes. Se aplican diferentes reglas a las demandas hechas por empleados.

JAMAICA PLAIN NEIGHBORHOOD DEVELOPMENT
CORPORATION

&

NORTHEASTERN UNIVERSITY SCHOOL OF LAW
COMMUNITY BUSINESS CLINIC

Puede contactar a sus legisladores para obtener información sobre lo último en cuanto a la legislación para proteger a las empresas en contra de las demandas de COVID-19. Puede encontrar la información de contacto de su representante a nivel federal utilizando esta página de web: <https://www.house.gov/representatives/find-your-representative>. Pero recuerde, que aún la legislación avanza, es poco probable que absuelva a las empresas de su responsabilidad de cumplir con los protocolos de seguridad como es requerido por el gobierno.

III. Pasos que una empresa puede tomar para minimizar el riesgo

Comuníquese con sus clientes

La forma en que una empresa debe comunicarse con sus clientes será particularizada a cada empresa. Pero, en general, informarles a sus clientes sobre todos los pasos que está tomando para mantenerlos saludables les permitirá tomar decisiones informadas y, para aquellos que decidan visitar al negocio, sentirse más cómodos. El dueño de un negocio puede esperar que un cliente al que se le haya asegurado que el negocio ha tomado medidas de seguridad será menos apto para demandar.

Debe advertirle a los clientes sobre los riesgos de transmisión de virus en las instalaciones y los peligros generales de COVID-19. Su empresa ya debería tener carteles visibles en el lugar de negocios, pero puede adaptar comunicaciones adicionales conforme a su base de clientes.

Algunas empresas le están pidiendo a sus clientes que firmen documentos de exención de responsabilidad. Esto se explica en más profundidad a continuación, pero esta es otra forma de comunicar los riesgos de contraer COVID-19 y disuadir a los clientes a presentar una demanda. Una exención de responsabilidad podría ser parte de un documento que también comunica todo lo que la empresa está haciendo para mantener a sus clientes seguros y, dependiendo de la empresa, comparte las expectativas o requisitos de sus clientes (por ejemplo, las mascarillas faciales).

Aunque existen requisitos mínimos de comunicación que tiene usted como propietario de un negocio (por ejemplo, los requisitos del póster del estado), su estrategia general de comunicaciones será dirigida por su propio sentido de lo que mejor funcionará para sus clientes.

Establecer un buen registro de sus medidas de seguridad también es algo que su empresa debería estar haciendo en caso de que termine necesitando defender una demanda o presentar un reclamo de seguro. Buena comunicación sobre los esfuerzos que está haciendo para mantener a sus clientes seguros lo ayudará a documentar esos esfuerzos.

Para comenzar a preparar sus comunicaciones, puede utilizar cualquier de estas dos plantillas. Esta la plantilla de correo electrónico de bienvenida para la reapertura de negocio y la plantilla de políticas y procedimientos que proporciona JPND. Estas plantillas fueron producidas por JPND para abordar las preocupaciones de los terapeutas de masaje como trabajadores en una industria de contacto cercano. No dude en adaptarlos para que se conviertan en documentos que funcionen para su negocio.

Siga las pautas gubernamentales y de la industria

Si una empresa ha cumplido con su "deber de cuidado" depende de varios factores, incluyendo que información estaba disponible a la empresa en ese momento. En el contexto de COVID-19, la mejor información proviene de las pautas locales, estatales y federales. Los dueños de negocios deben continuar monitoreando las fuentes gubernamentales para obtener información sobre el virus y la orientación sobre cómo controlar su propagación. Asegúrese de seguir los últimos protocolos emitidos por el gobierno.

Seguir los protocolos del gobierno es el mejor lugar para comenzar a protegerse de la responsabilidad y debe considerarse el estándar mínimo requerido para cumplir con su "deber de cuidado" con sus clientes. En última instancia, usted como propietario de un negocio es responsable de determinar cuales precauciones son "razonables" para su negocio. Si su negocio se encuentra en una industria que ha desarrollado mejores prácticas aparte de la orientación del gobierno, asegúrese de monitorear y cumplir también con los protocolos recomendados por la industria.

Puede consultar el Paso 1 de esta plantilla de [Pasos para reabrir para terapeutas](#) de masaje de JPNDC como guía para seguir los protocolos estatales por industria. Esta plantilla fue producida por JPNDC para ayudar a los dueños de negocios, en este caso a los terapeutas de masaje, a reabrir sus negocios de conformidad con las regulaciones COVID-19.

Verifique su cobertura de seguro y entidad legal

Usted puede minimizar la capacidad de una demanda, (tenga o no mérito) de costarle dinero o interrumpir su negocio, al llevar un seguro de responsabilidad civil efectivo. Muchas pólizas de seguro de responsabilidad requieren que su asegurador proporcione y pague la defensa legal de cualquier demanda relacionada con la responsabilidad contra la cual la póliza asegura.

Debe verificar si su seguro de responsabilidad cubriría un reclamo COVID-19 de un cliente y los términos de la cobertura. Muchas pólizas de seguro de responsabilidad general comercial deben proporcionar cobertura, aunque existen obstáculos potenciales y exclusiones relevantes, por lo que deberá revisar su póliza para confirmar. Incluso si revisa la póliza ahora, podría ser difícil predecir con certeza si un reclamo a futuro estaría cubierto sin conocer los hechos particulares y aun mas allá, cómo las aseguradoras y los tribunales terminen respondiendo preguntas de interpretación.

La buena noticia es que si lo demandan y no está claro si el seguro cubriría su responsabilidad, la obligación del asegurador de pagar su defensa legal aún puede entrar en vigor. El "deber de la aseguradora de defender" (es decir, pagar y contratar a un abogado para defender un reclamo) es más amplio que la cobertura del pago de un reclamo bajo la mayoría de las pólizas. Generalmente bajo la ley de Massachusetts, si existe la posibilidad de que el asegurador deba pagar un reclamo bajo una póliza, entonces la mayoría de las pólizas requerirían que el asegurador cubra la defensa legal de ese reclamo.

JAMAICA PLAIN NEIGHBORHOOD DEVELOPMENT
CORPORATION

&

NORTHEASTERN UNIVERSITY SCHOOL OF LAW
COMMUNITY BUSINESS CLINIC

Si necesita ayuda para revisar la póliza, debe hablar con su corredor de seguros o con un abogado con experiencia en ese ramo. Si es demandado, buscaría cobertura bajo la póliza siguiendo los procedimientos de notificación de la póliza. La sección de avisos de la póliza también podría denominarse "deberes en caso de ocurrencia, reclamo o demanda". Si lo demandan y necesita ayuda para encontrar un abogado, puede comunicarse con su proveedor local de asistencia técnica (por ejemplo, [Boston Main Streets](#) y [JPNDC](#)).

Si está cubierto por un seguro, también es importante recordar mantener actualizados los pagos de sus primas y tener una copia de la póliza accesible.

Otra forma importante de protegerse de la responsabilidad es la entidad legal de su empresa (por ejemplo, corporación, compañía de responsabilidad limitada). Una entidad legal debidamente mantenida protege sus activos personales de las pérdidas y responsabilidades de su negocio. Para preservar la capacidad de la entidad de proteger sus activos personales, asegúrese de mantener sus asuntos comerciales separados de sus asuntos personales y velar por los requisitos formales de documentación de su entidad. Puede verificar para asegurarse de que su entidad esté actualizada en sus presentaciones estatales anuales en [el sitio web del Secretario de la Commonwealth](#).

IV. Consideraciones de exención de responsabilidad

Debe considerar los pros y los contras de pedirles a los clientes que firmen un documento de exención de responsabilidad. Incluso si usa una exención de responsabilidad, debe asegurarse de seguir los protocolos de seguridad del gobierno y la industria. No permita que el uso de una exención le dé la impresión de que no puede ser demandado ni responsabilizado si alguien se enferma.

Pros:

- Las exenciones de responsabilidad pueden disuadir a los clientes de demandar (tanto si se sienten moralmente obligados por su acuerdo de no demandar o si sienten que la exención se mantendrá en la corte).
- Existe la posibilidad, aunque no es una garantía, de que una exención pueda ser útil legalmente para defender una demanda.
- Para las empresas que ya solicitan a sus clientes que firmen una exención de responsabilidad, la exención de responsabilidad para COVID-19 podría ser una adición fácil.

Contras:

- Se requiere un esfuerzo para redactar una exención de responsabilidad, pedir a sus clientes (o sus padres) que firmen uno y rastrear quién lo ha hecho.
- La solicitud de firmar una exención de responsabilidad podría alarmar a algunos clientes.
- Una exención de responsabilidad no garantiza la protección contra demandas. Todavía tiene que defender la demanda (incluso si un tribunal sostiene la exención de responsabilidad).
- La exención de responsabilidad podría dar a sus empleados la idea equivocada de que el negocio está protegido solo por la exención de responsabilidad. Especialmente dadas las preguntas sobre la exigibilidad de una exención de responsabilidad en este contexto, necesita que todos estén atentos para cumplir con las pautas gubernamentales y de la industria.

JAMAICA PLAIN NEIGHBORHOOD DEVELOPMENT
CORPORATION

&

NORTHEASTERN UNIVERSITY SCHOOL OF LAW
COMMUNITY BUSINESS CLINIC

Si un cliente que firmó una exención de responsabilidad decide demandarlo de todos modos, la exención puede ayudarlo a desestimar la demanda. Un tribunal puede ver a la exención de responsabilidad y aceptar que el cliente acordó renunciar a su derecho de demandarlo y que la renuncia es exigible.

Sin embargo, si una exención de responsabilidad es exigible depende de varios factores. Como cuestión de derecho contractual, los tribunales preguntarán si la exención es clara e inequívoca. Incluso si la exención es contractualmente sólida, no puede excusar el comportamiento que es gravemente negligente (que en el contexto de COVID-19, podría ser ignorando las medidas de salud o los riesgos de virus).

Los tribunales también pueden decidir que una exención de responsabilidad no es exigible como una cuestión de política pública. En otras palabras, aunque alguien renunció libremente y sin ambigüedades a su derecho a demandar, el tribunal podría decidir anular la exención de responsabilidad porque la capacidad de esa persona a demandar es importante para el resto de la sociedad.

Los tribunales determinarán la respuesta final sobre si las exenciones de responsabilidad del cliente de COVID-19 son exigibles por los tribunales durante los siguientes meses y años.

Si elige usar una exención de responsabilidad puede usar esta [plantilla de Consentimiento del Cliente](#) de JPNDC como punto de partida para personalizar, o pedirle a un abogado para personalizar, una exención de responsabilidad que funcione para su negocio.