



**Programa Educativo para Comercios Minoristas de
Palmetto**

Permítanos mejorar su reputación

MANUAL DEL PARTICIPANTE

SE REVISÓ EN MAYO DE 2022

Introducción

El consumo de bebidas alcohólicas por parte de menores de edad representa aproximadamente el _____ % de todo el alcohol que se consume en Estados Unidos cada año. Cada vez se producen más muertes y lesiones que involucran bebidas alcohólicas. Las compañías de seguros reflejan la gravedad en aumento de las reclamaciones por accidentes provocados por conducir en estado de ebriedad mediante el aumento de las primas. Los perjudicados llevan sus casos a los tribunales mediante demandas de responsabilidad civil en las que, con mayor frecuencia, los jueces atribuyen un porcentaje de culpa a los titulares de licencias, vendedores y camareros. La venta ilegal y el servicio irresponsable de bebidas alcohólicas no se toleran.

Del mismo modo, cada año se atribuyen aproximadamente _____ muertes al tabaquismo. Estas muertes pueden evitarse reduciendo la venta de productos de tabaco a menores de edad.

Puede ser difícil prevenir los problemas de abuso de sustancias antes de su aparición; sin embargo, la investigación, junto con años de programación, nos ha enseñado que la prevención es el enfoque más eficaz y rentable. La prevención no solo ahorra tiempo y dinero, sino que también salva vidas y evita o reduce daños.

Originalmente desarrollado por el Consejo de Abuso de Alcohol y Drogas de Lexington/Richland (Lexington/Richland Alcohol and Drug Abuse Council, LRADAC) y los Servicios de Salud Conductual de Circle Park (Circle Park Behavioral Health Services), el Programa Educativo para Comercios Minoristas de Palmetto (Palmetto Retailers Education Program, PREP) se ofrece en todo el estado con los auspicios del Departamento de Servicios contra el Abuso de Alcohol y Otras Drogas (Department of Alcohol and Other Drug Abuse Services, DAODAS) de Carolina del Sur. El programa se actualizó en mayo de 2022 mediante profesionales de la prevención de Carolina del Sur para reflejar datos actuales, tendencias y otra información pertinente. El programa está diseñado para alentar y promover las asociaciones entre los comercios minoristas de bebidas alcohólicas con licencia, los comercios minoristas de tabaco, los agentes del cumplimiento de la ley y las comunidades; asociaciones que se dedican a prevenir y reducir los problemas de abuso del alcohol y tabaco en toda Carolina del Sur.

Notas introductorias para el participante:

Este manual se le proporciona para su uso. Lo ayudará no solo hoy, sino también en su establecimiento como recurso cuando lo necesite. Comparta la información de este manual con sus compañeros de trabajo, supervisores, gerentes y propietarios.

Los objetivos de esta capacitación educativa para comercios minoristas son los siguientes:

- Prevenir y reducir los problemas de abuso del alcohol y tabaco, y educar a los comercios minoristas sobre las leyes de Carolina del Sur relacionadas con la venta y el servicio de bebidas alcohólicas y tabaco.
- Salvar vidas.
- Concientizar sobre la responsabilidad legal y social de los establecimientos que venden bebidas alcohólicas y tabaco.
- Capacitar a todo el personal para identificar eficazmente a los menores de edad y a las personas en grave estado de ebriedad, y para aprender formas de negarles el servicio.

Resultados actitudinales:

Al final de este seminario, los participantes comprenderán lo siguiente:

- Existe una relación positiva entre la venta responsable de bebidas alcohólicas y tabaco, y la rentabilidad.
- Tienen la responsabilidad legal de evitar la venta a menores de edad.
- La capacitación para la venta responsable de bebidas alcohólicas y tabaco es una práctica empresarial efectiva.
- Puede reducirse la responsabilidad en torno a la venta y el servicio de bebidas alcohólicas.

Resultados de conocimiento:

Al final de este seminario, los participantes aprenderán lo siguiente:

- Las leyes estatales clave que rigen la venta y el servicio de bebidas alcohólicas y tabaco en sus establecimientos.
- La importancia de su función a la hora de negar el servicio a menores de edad y personas en estado de ebriedad.

Resultados de desempeño:

Al final de este seminario, los participantes serán capaces de lo siguiente:

- Describir el procedimiento sugerido para verificar la identificación.
- Describir cómo prevenir la venta de bebidas alcohólicas y tabaco a menores de edad.
- Describir los procedimientos sugeridos para rechazar el servicio.

Introducciones rápidas

Instrucciones: Por turnos, cada participante proporcionará un poco de información sobre sus antecedentes. Prepárese para indicar lo siguiente:

- Su nombre y el establecimiento para el que trabaja.
- Sus responsabilidades laborales.
- El número de años que lleva trabajando en un establecimiento de venta de bebidas alcohólicas o tabaco.
- Por qué participa en este curso.

Venta responsable de bebidas alcohólicas y tabaco

Alcohol: ¿qué es?

¿Qué es el alcohol?

El alcohol etílico es el agente embriagante de los licores y las bebidas fermentados y destilados. Se obtiene principalmente a partir de cereales, frutas y bayas.

¿Qué efectos tiene el alcohol en el organismo?

El alcohol es un depresor del sistema nervioso central que puede afectar el juicio con tan solo una copa. Dado que el alcohol ingresa al estómago directamente y no requiere digestión, se absorbe enseguida en el torrente sanguíneo y llega al cerebro en aproximadamente tres minutos.

El alcohol dilata o ensancha los vasos sanguíneos al entrar en el torrente sanguíneo, lo que provoca “rubor” debido al mayor flujo de sangre a la superficie de la piel. Aunque se produce una sensación temporal de calor, la temperatura corporal disminuye rápidamente.

El estado de ebriedad se produce cuando una persona bebe alcohol más rápido de lo que su organismo puede procesarlo. El hígado puede procesar aproximadamente una bebida por hora. Cuando una persona consume más de una bebida alcohólica por hora, la concentración de alcohol en sangre (Blood Alcohol Concentration, BAC) aumenta, ya que hay más alcohol en el torrente sanguíneo esperando a procesarse del que el hígado puede administrar.

Concentración de alcohol en sangre

¿Qué es la BAC?

La concentración de alcohol en sangre (BAC) es la cantidad de alcohol presente en la sangre cuando una persona consume bebidas alcohólicas. La BAC se mide en miligramos por ciento. Esto significa que hay una gota de alcohol por cada 1,200 gotas de sangre. Por ejemplo, una tasa de BAC del 0.10 % significa que 1/10 del 1 % (o 1/1,000) del contenido total de la sangre es alcohol. Parece una cantidad muy pequeña, pero una BAC del 0.30 % puede provocar el coma. El 0.40 % puede provocarle la muerte a una persona. En Carolina del Sur, en lo que respecta a la conducción, el 0.08 % se considera legalmente un estado de ebriedad, mientras que el 0.02 % es el límite para los conductores menores de 21 años. Si usted posee una licencia de conducir comercial (Commercial Driver's License, CDL), en lo que respecta a la conducción en nuestro estado, el 0.04 % se considera legalmente un estado de ebriedad.

Aunque es muy difícil evaluar la BAC de una persona sin un alcoholímetro o un análisis de sangre, un camarero puede observar el patrón de consumo de alcohol de un cliente y otros signos visibles para estimar el nivel de ebriedad de la persona.

Bebidas alcohólicas y menores de edad

¿Cuál es el problema?

1. El alcohol es la droga que más consumen y de la que más abusan los adolescentes.
En Carolina del Sur:
 - a. El 59 % de los adolescentes ha probado bebidas alcohólicas.
 - b. El _____ % consume bebidas alcohólicas actualmente.
2. Aproximadamente, el _____ % de todos los accidentes de tráfico mortales está relacionado con el alcohol.
3. Si un adolescente comienza a consumir bebidas alcohólicas antes de los 15 años, tiene _____ veces más probabilidades de tener un problema grave con el alcohol que si empieza a los 21 años.
4. En promedio, los jóvenes en Estados Unidos comienzan a experimentar con bebidas alcohólicas alrededor de los 13 años.
5. Aproximadamente, _____ personas mueren cada año en Estados Unidos como consecuencia del consumo de bebidas alcohólicas por parte de menores de edad.
 - a. Aproximadamente, _____ de esas muertes ocurren en Carolina del Sur.
6. Los estudiantes de secundaria que consumen bebidas alcohólicas u otras drogas con frecuencia tienen hasta cinco veces más probabilidades de abandonar los estudios que otros estudiantes.

7. Los jóvenes de 18 a 24 años tienen la mayor prevalencia de dependencia del alcohol.
8. En 2013, el consumo de bebidas alcohólicas por parte de menores de edad supuso un costo de \$59,000 millones para Estados Unidos, en comparación con \$68,000 millones en 2012. En 2019, el consumo de alcohol por parte de menores de edad supuso un costo de \$1,000 millones para Carolina del Sur, en comparación con \$1,100 millones en 2012.

Trastorno del espectro alcohólico fetal (TEAF)

Los TEAF se originan por el consumo de bebidas alcohólicas durante el embarazo. El alcohol en la sangre de la madre pasa al bebé a través del cordón umbilical. Cuando una mujer consume bebidas alcohólicas, también lo hace su bebé.

Los TEAF se pueden prevenir completamente si la mujer no consume bebidas alcohólicas durante el embarazo, así que ¿por qué correr el riesgo?

No se ha determinado una cantidad segura de alcohol que se puede consumir durante el embarazo o al intentar quedar embarazada. Tampoco hay un momento seguro para consumir bebidas alcohólicas durante el embarazo. El alcohol puede causar problemas al bebé en desarrollo durante todo el embarazo, incluso antes de que la mujer sepa que está embarazada. Todos los tipos de bebidas alcohólicas son igual de nocivos, incluidos todos los vinos y las cervezas.

Para prevenir los TEAF, una mujer no debe consumir bebidas alcohólicas mientras esté embarazada o cuando pueda quedar embarazada. Esto se debe a que una mujer podría quedar embarazada y no saberlo hasta después de cuatro o seis semanas.

Si una mujer consume bebidas alcohólicas durante el embarazo, nunca es demasiado tarde para detenerse. Debido a que el cerebro crece durante el embarazo, cuanto antes deje de beber la mujer, más seguro será para ella y para su bebé. Los Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades (Centers for Disease Control and Prevention) ofrecen recursos en el siguiente enlace: <https://www.cdc.gov/ncbddd/fasd/index.html>.

Mezclar bebidas alcohólicas con medicamentos con receta

Es probable que haya visto alguna advertencia sobre el consumo de bebidas alcohólicas en los medicamentos que se ha administrado. El peligro es real. Mezclar bebidas alcohólicas con ciertos medicamentos puede provocar náuseas y vómitos, dolores de cabeza, somnolencia, desmayos o pérdida de la coordinación. También puede suponer un riesgo de hemorragias internas, problemas cardíacos y dificultades respiratorias. Además de estos peligros, el alcohol puede reducir la eficacia de un medicamento o incluso anular su efecto, o puede convertirlo en nocivo o tóxico para el organismo.

Los medicamentos suelen ser seguros y efectivos cuando se utilizan de manera adecuada. Su farmacéutico u otro proveedor de atención médica pueden ayudarlo a determinar qué medicamentos interactúan de forma nociva con el alcohol.

Mezclar bebidas alcohólicas con drogas ilegales

El alcohol es un depresor. Si se combina con un estimulante, como la cocaína, las dos drogas compiten entre sí. La droga depresora intenta ralentizar el cerebro o el sistema nervioso central, mientras que el estimulante intenta acelerarlo, lo que somete al cerebro o al sistema nervioso central a una gran presión. Si se combinan las bebidas alcohólicas con otra droga depresora (por ejemplo, la heroína), el efecto de cada una de ellas de ralentizar el sistema nervioso central se multiplica y se corre el riesgo de que el organismo colapse por completo.

Si se encuentra bajo los efectos de las drogas, es menos probable que tome decisiones prudentes sobre la cantidad de alcohol que debe consumir. Por lo tanto, también corre el riesgo de sufrir una intoxicación etílica y los efectos a largo plazo del alcohol sobre la salud, como enfermedades cardíacas y cáncer.

Tabaco

En Estados Unidos, _____ muertes al año son atribuibles al tabaquismo. Según las leyes de Carolina del Sur, es ilegal dar o vender productos de tabaco a menores de 18 años.

- El 20 de diciembre de 2019, el presidente firmó una ley para enmendar la Ley Federal de Alimentos, Medicamentos y Cosméticos (Federal Food, Drug, and Cosmetic Act), y elevar la edad mínima federal para la venta de productos de tabaco de 18 a 21 años. Ahora es ilegal que un comercio minorista venda cualquier producto de tabaco, como cigarrillos, puros y cigarrillos electrónicos, **a cualquier persona menor de 21 años.**
- **La ley federal sustituye la ley estatal, por lo que todos los comercios minoristas deben cumplir la ley federal.**

Productos para vapear

En 2021, _____ estudiantes estadounidenses de escuela media y secundaria utilizaron cigarrillos electrónicos en los últimos 30 días, de los cuales el 2.8 % (320,000) eran estudiantes de escuela media y el 11.3 % (1.72 millones) eran estudiantes de secundaria.

La nicotina puede dañar el desarrollo del cerebro de los adolescentes y los adultos jóvenes, el cual continúa hasta

inicios y mediados de la década de los 20. Además de la nicotina, el aerosol de los cigarrillos electrónicos puede contener sustancias químicas cancerígenas y partículas diminutas que penetran profundamente en los pulmones. Sin embargo, el aerosol de los cigarrillos electrónicos suele contener menos sustancias químicas nocivas que el humo de los productos de tabaco quemados.

El aerosol de los productos para vapear se compone de lo siguiente:

- Nicotina.
- Propilenglicol, un aditivo alimentario común.
- Diacetilo, que se relaciona con el “pulmón de palomitas de maíz”.
- Benceno, un compuesto orgánico volátil presente en el escape de los autos.
- Carcinógenos.

Cuestiones legales

Cuestiones legales de la venta de bebidas alcohólicas y tabaco

Ponga a prueba sus conocimientos

Instrucciones: Las siguientes preguntas y afirmaciones abordan algunas de las cuestiones legales clave en la venta de bebidas alcohólicas y tabaco. Usted y un compañero deberán responder a algunas de ellas en un tiempo breve. Prepárese para comunicar sus respuestas al resto del grupo.

Venta de bebidas alcohólicas

1. ¿Cuáles son las sanciones impuestas a un vendedor de alcohol por la venta de bebidas alcohólicas a menores de edad?
¿Sobre quién recae la sanción? **NOTA: Recuerde que la edad legal para poseer, comprar y consumir bebidas alcohólicas en Carolina del Sur es 21 años.**
2. ¿Qué dice la ley sobre la venta de bebidas alcohólicas a personas en estado de ebriedad?
3. ¿Qué edad debe tener una persona para venderle o servirle bebidas alcohólicas?
4. **¿Verdadero o falso?** El término “local con licencia” incluye las zonas de estacionamiento.
5. **¿Verdadero o falso?** El departamento estatal que regula la venta y el servicio de alcohol es el Departamento de Control de Bebidas Alcohólicas (Alcohol Beverage Control, ABC) (Alcohol Beverage Control Department).
6. **¿Verdadero o falso?** La cerveza y el vino pueden venderse y consumirse las 24 horas del día, los siete días de la semana, excepto los domingos entre las 2:00 a. m. y las 10:00 a. m.
7. Enumere los dos tipos principales de licencias para vender bebidas alcohólicas.
8. ¿Cuántos tipos de licencias de local existen para vender cerveza y vino?

9. **¿Verdadero o falso?** Los vendedores individuales pueden considerarse responsables civiles de las lesiones que sufran los clientes.
10. **¿Verdadero o falso?** Es legal que los locales con licencia permitan que las personas en estado de ebriedad permanezcan en el establecimiento, siempre que no consuman bebidas alcohólicas ni pongan en peligro a otros clientes.
11. **¿Verdadero o falso?** El propietario de un establecimiento con licencia puede consumir legalmente cerveza, vino o licor en su propio establecimiento durante el horario de restricción, siempre que no se produzca ninguna venta.
12. ¿Es legal permitir que un menor de edad lleve bebidas alcohólicas en su tienda?
13. ¿Cuál es el horario de venta de licores?

Venta de tabaco

1. De acuerdo con la ley federal, ¿cuál es la edad mínima para comprar productos de tabaco en Carolina del Sur?
2. De acuerdo con la ley de Carolina del Sur, ¿cuáles son las sanciones por vender o proporcionar tabaco a menores de edad?
3. **¿Verdadero o falso?** De acuerdo con la ley de Carolina del Sur, es ilegal consumir productos de tabaco siendo menor de 18 años.
4. **¿Verdadero o falso?** Es ilegal comprar productos de tabaco siendo menor de 21 años.
5. **¿Verdadero o falso?** Tanto el propietario de la tienda como el vendedor pueden recibir una multa por vender productos de tabaco a menores de 21 años.

Delitos penales, infracciones administrativas, responsabilidad civil

- **Consecuencias penales**

Las infracciones de las leyes de Carolina del Sur sobre bebidas alcohólicas pueden conllevar cargos penales, en cuyo caso el camarero se considera responsable, y se le puede exigir que pague una multa o cumpla una condena y que complete con éxito un programa educativo sobre la aplicación de las leyes sobre bebidas alcohólicas que cuente con la aprobación del Departamento de Servicios contra el Abuso de Alcohol y Otras Drogas de Carolina del Sur.

- **Infracciones administrativas**

La agencia estatal que regula la venta de bebidas alcohólicas es el **Departamento de Recaudación de Impuestos (Department of Revenue, DOR) de Carolina del Sur**. Para recibir una licencia, el titular debe someterse a un escrutinio bastante riguroso. Debe ser mayor de 21 años, tener buena conducta moral, no haber sido condenado por un delito grave en los 10 años anteriores a la solicitud de la licencia, ser residente de Carolina del Sur y haber mantenido un lugar de residencia principal en Carolina del Sur durante al menos 30 días. Asimismo, cada licencia tiene una tarifa fija.

El DOR responsabiliza al titular de la licencia del servicio responsable de bebidas en su establecimiento autorizado. El titular de la licencia es responsable ante la **División de Cumplimiento de la Ley de Carolina del Sur (South Carolina Law Enforcement Division, SLED)** de cualquier infracción cometida en el local autorizado, aunque no la haya cometido personalmente. Las sanciones por infringir las leyes sobre bebidas alcohólicas varían de acuerdo con la infracción y se impondrán al titular de la licencia.

- **Responsabilidad civil**

La responsabilidad civil es un medio por el que las partes perjudicadas intentan obtener una indemnización (por lo general, monetaria). En los casos civiles, tanto el titular de la licencia como el camarero se considerarían responsables de las lesiones que sufra la parte mencionada (o de su fallecimiento).

En nuestra sociedad litigiosa, los propietarios y camareros deben tener mucho cuidado. Además, aunque los estatutos de responsabilidad civil varían de un estado a otro y pueden estar redactados de forma muy restrictiva, solo hace falta un caso para que las peores pesadillas de las personas se vuelvan realidad.

Cada infracción de las leyes sobre bebidas alcohólicas supone una posible consecuencia administrativa o penal. Por lo general, las consecuencias administrativas recaen sobre el titular de la licencia, mientras que las penales se aplican al **vendedor o camarero en cuestión**. Sin embargo, la responsabilidad civil a menudo incluye **tanto al vendedor o camarero como al titular de la licencia** y conlleva indemnizaciones monetarias significativas, que se destinan a las partes perjudicadas. Dicha acción puede tener un impacto duradero tanto en el negocio del titular de la licencia como en la salud psicológica del vendedor o camarero.

Licencia de venta de bebidas alcohólicas (ABL) de Carolina del Sur

Hay una lista de verificación de cuatro puntos que detalla el proceso de solicitud de la licencia de venta de bebidas alcohólicas (Alcoholic Beverage License, ABL):

- El Departamento de Recaudación de Impuestos (DOR) de Carolina del Sur recibe la solicitud.
- El tiempo normal de procesamiento de una solicitud no impugnada es de seis a ocho semanas (o más).
- El DOR envía la información de la solicitud a la División de Cumplimiento de la Ley de Carolina del Sur (SLED) para su investigación.
- Un agente de la SLED notifica a la persona de contacto indicada en la solicitud para concertar una cita.

Ley de Responsabilidad por Licores de Carolina del Sur

Desde el 1.º de julio de 2017, la ley 61-2-145 de Carolina del Sur exige que todos los puntos de venta de bebidas alcohólicas con consumo en el local mantengan un seguro de responsabilidad civil de un mínimo de \$1,000,000.

Conducir bajo los efectos del alcohol en Carolina del Sur

Consumir bebidas alcohólicas y conducir es un delito grave y peligroso en Carolina del Sur. Una persona puede enfrentarse a multas elevadas, penas de cárcel, suspensiones de la licencia de conducir, requisitos de dispositivos de bloqueo por detección de alcohol, programas de seguridad sobre bebidas alcohólicas y drogas, y tarifas de restablecimiento.

Si una persona es arrestada por conducir bajo la influencia (Driving Under the Influence, DUI) del alcohol u otras drogas, se enfrentará a sanciones penales en los tribunales y a sanciones administrativas ante el Departamento de Vehículos Motorizados (Department of Motor Vehicles, DMV) de Carolina del Sur.

Consecuencias de conducir bajo los efectos del alcohol

Las sanciones por un caso de DUI o por conducir con las facultades disminuidas (Driving While Impaired, DWI) en Carolina del Sur variarán de acuerdo con la gravedad del delito y la cantidad de veces que la persona haya sido condenada por casos de DUI en los últimos 10 años. Si una persona consume bebidas alcohólicas y conduce, se enfrentará tanto a sanciones penales en los tribunales como a sanciones administrativas ante el DMV.

También es importante recordar que Carolina del Sur tiene una ley de “consentimiento implícito”. Esta ley establece que, si una persona conduce en el estado de Carolina del Sur, acepta someterse a una prueba química si se lo pide un oficial de cumplimiento de la ley. Debido a esta ley, rehusarse a someterse a una prueba química puede conllevar tantas o más sanciones por parte de los tribunales civiles y penales.

Requisitos legales en casos de conducción bajo los efectos del alcohol

Después de satisfacer los requisitos del tribunal de Carolina del Sur y las sanciones penales por un caso de DUI o un delito relacionado con el alcohol, la persona tendrá que restablecer su licencia de conducir con el DMV cuando su período de suspensión haya terminado.

Los requisitos de restablecimiento variarán según la naturaleza del caso de DUI, pero podría ser necesario lo siguiente:

- Pagar la tarifa de restablecimiento, que es un mínimo de \$100.
- Proporcionar un formulario SR-22 como prueba de seguro.
- Completar el Programa de Medidas de Seguridad para el Consumo de Bebidas Alcohólicas y Drogas (Alcohol and Drug Safety Action Program, ADSAP).
- Aprobar un examen de conocimientos y de habilidades de conducción.

Denuncie a un conductor ebrio para evitar demandas judiciales

- Llame al 911 e informe que desea denunciar a un conductor ebrio. No llame mientras conduce; deténgase o llame con el dispositivo de manos libres.
- Indique la ubicación exacta del vehículo, así como el nombre de la carretera o de las calles transversales y la dirección en la que circula el vehículo.
- Proporcione una descripción completa del vehículo, como marca, modelo, color y placa.
- No siga ni intente detener el auto o al conductor. Déjelo en manos de profesionales capacitados.

Permiso de Carolina del Sur para portar armas ocultas

La sección 16-23-465 del Código de Leyes de Carolina del Sur (South Carolina Code of Laws) establece que solo las personas con un permiso para portar armas ocultas pueden portarlas en las instalaciones de un punto de venta de bebidas alcohólicas; sin embargo, la persona no debe consumir bebidas alcohólicas mientras se encuentre en las instalaciones.

La sección 23-31-220 permite a un empleador público o privado colocar carteles que indiquen la prohibición de armas ocultables. Sin embargo, esta sección parece aplicarse únicamente a los empleados y no a los clientes.

Resumen de las leyes sobre bebidas alcohólicas y tabaco

Leyes sobre bebidas alcohólicas

Es ilegal que cualquier persona menor de 21 años compre, intente comprar, consuma o posea intencionalmente bebidas alcohólicas. (Secciones 63-19-2440 y 63-19-2450).

Las sanciones por infracción son las siguientes:

- Multa de \$100 a \$200 (valor real de \$262 a \$470).
- 30 días en la cárcel.
- Completar un programa de intervención sobre el consumo de bebidas alcohólicas (que no exceda los \$150).

Es ilegal vender bebidas alcohólicas a menores de 21 años. No exigir una identificación para verificar la edad se utilizará como prueba de la infracción intencional de esta ley. (Secciones 61-4-50 y 61-6-4080).

Las sanciones por infracción son las siguientes:

- Primer delito: multa de \$200 a \$300 (valor real de \$470 a \$677.50).
- Segundo delito o delitos subsiguientes: multa de \$400 a \$500 (valor real de \$885 a \$1,092.50).
- 30 días en la cárcel.
- Completar un programa educativo para comerciantes (que no exceda los \$50).

Es ilegal transferir, proporcionar o regalar bebidas alcohólicas a menores de 21 años. (Secciones 61-4-90 y 61-6-4070).

Las sanciones por infracción son las siguientes:

- Primer delito: multa de \$200 a \$300 (valor real de \$470 a \$677.50).
- Segundo delito: multa de \$400 a \$500 (valor real de \$885 a \$1,092.50).
- 30 días en la cárcel.

Es ilegal poseer una licencia de conducir o una identificación alteradas, inválidas o de otra persona. (Sección 61-4-60).

Las sanciones por infracción son las siguientes:

- Primer delito: multa de \$200 (valor real de \$470) o 30 días en la cárcel.
- Segundo delito: multa de \$400 (valor real de \$1,092.50) o seis meses en la cárcel.

Infracciones administrativas

Se considera una infracción permitir que cualquier persona proporcione cerveza o vino a un menor de 21 años en su local. No capacitar a los empleados y no realizar esfuerzos razonables para controlar las actividades en su local se utilizarán como prueba de la infracción intencional de esta ley.

- **Horario de restricción para la venta y el consumo de bebidas alcohólicas**

La cerveza y el vino pueden venderse y consumirse las 24 horas del día, excepto entre la medianoche del sábado y el amanecer del lunes. En los condados o las ciudades donde se hayan aprobado los permisos de opción local y los permisos de siete días mediante un referéndum público, puede solicitar un permiso especial para consumo fuera del local que le permitirá la venta de cerveza y vino las 24 horas del día, sin tener en cuenta las restricciones de venta de los domingos.

- **Venta de bebidas alcohólicas a una persona en estado de ebriedad**

Es una infracción vender cerveza o vino a una persona en estado de ebriedad, o permitir que una persona en estado de ebriedad grave ingrese a su local.

- **Desorden en el local**

Los titulares de licencias y los empleados no pueden permitir que el local (ni las zonas adyacentes, como el estacionamiento) cause molestias en el vecindario o sea perjudicial para la moral, la salud, la comodidad o la seguridad públicas.

- **Incumplimiento de la obligación de corregir las condiciones objetables**

Luego de recibir una notificación, el titular de una licencia debe tomar medidas para corregir cualquier “condición objetable”, como el desorden en el local.

- **Problemas de cumplimiento de la ley**

Los titulares de licencias no pueden permitir que sus instalaciones requieran un número excesivo de servicios policiales.

- **Las sanciones administrativas por infracciones de una licencia para la venta de cerveza, vino o licor pueden ser las siguientes:**

- multas monetarias (los dos primeros delitos);
- suspensión de la licencia;
- revocación de la licencia;
- confiscación del inventario de bebidas alcohólicas.

Leyes sobre el tabaco

La edad legal en Carolina del Sur para comprar productos de tabaco es 18 años.

- El 20 de diciembre de 2019, el presidente firmó una ley para enmendar la Ley Federal de Alimentos, Medicamentos y Cosméticos (Federal Food, Drug, and Cosmetic Act), y elevar la edad mínima federal para la venta de productos de tabaco de 18 a 21 años. Ahora es ilegal que un comercio minorista venda cualquier producto de tabaco, como cigarrillos, puros y cigarrillos electrónicos, **a cualquier persona menor de 21 años.**
- La Administración de Alimentos y Medicamentos (Food and Drug Administration), a nivel federal, exige que se pida una identificación a cualquier cliente menor de _____ años.
- **La ley federal sustituye la ley estatal, por lo que todos los comercios minoristas deben cumplir la ley federal.**

Vender o proporcionar productos de tabaco a personas menores de 18 años constituye una infracción de la ley estatal de Carolina del Sur.

SECCIÓN 16-17-500. Venta o compra de productos de tabaco o productos alternativos de nicotina para menores. (El término “producto alternativo de nicotina” hace referencia a un producto, como cigarrillos electrónicos, con contenido o que está hecho de nicotina que puede ingerirse masticándola, fumándola, absorbiéndola, disolviéndola, inhalándola o por cualquier otro medio. El término “cigarrillo electrónico” hace referencia a un producto o dispositivo electrónico que produce un vapor que suministra nicotina u otras sustancias a la persona que inhala del dispositivo para simular que fuma).

- (A) Es ilegal que una persona venda, proporcione, regale, distribuya, compre o suministre un producto de tabaco o un producto alternativo de nicotina a un menor de 18 años.
- (B) Es ilegal vender un producto de tabaco o un producto alternativo de nicotina a una persona que no presente, cuando se le solicite, una prueba válida de su edad. No exigir una identificación para verificar la edad de una persona no constituye una defensa frente a una acción iniciada de acuerdo con esta subsección. Las pruebas que se exijan, se muestren y en las que se confíe de forma razonable como prueba de la edad de la persona constituyen una defensa frente a una acción iniciada de acuerdo con esta subsección.
- (E) (1) Un individuo que infrinja de forma intencional una disposición de las subsecciones (A), (B), (C) o (D) en persona, por medio de un agente o de cualquier otra manera es culpable de un delito menor y, en caso de condena, deberá recibir lo siguiente:
- (a) En caso de un primer delito, una multa por una cantidad que no sea inferior a cien dólares ni superior a doscientos dólares.
 - (b) En caso de un segundo delito que ocurra dentro de los tres años siguientes al primer delito, una multa por una cantidad que no sea inferior a doscientos dólares ni superior a trescientos dólares.
 - (c) En caso de un tercer delito o un delito subsiguiente que ocurra dentro de los tres años siguientes al primer delito, una multa por una cantidad que no sea inferior a trescientos dólares ni superior a cuatrocientos dólares.
- (2) En lugar de la multa, el tribunal puede exigir que la persona complete satisfactoriamente un programa educativo para comerciantes sobre el cumplimiento de las leyes sobre el tabaco que cuente con la aprobación del Departamento de Servicios contra el Abuso de Alcohol y Otras Drogas.

Sanciones por infringir la ley estatal sobre el tabaco:

- Primer delito: multa de \$100 a \$200 (valor real de \$475).
- Segundo delito: multa de \$200 a \$300 (valor real de \$677.50).
- Tercer delito: multa de \$300 a \$400 (valor real de \$885).

La Administración de Alimentos y Medicamentos y los productos de tabaco

En 2009, se le otorgó autoridad a la Administración de Alimentos y Medicamentos (Food and Drug Administration, FDA) sobre la venta de productos de tabaco. Esto incluye no vender a jóvenes menores de edad y revisar las identificaciones de forma adecuada, además de lo siguiente:

- No poseer máquinas expendedoras de cigarrillos a las que puedan acceder los clientes.
- No vender “accesorios” (gorras, camisetas, encendedores, etc.) con marcas o logotipos de la industria del tabaco.
- No vender cigarrillos con sabor a fruta o caramelo, ni tabaco para cigarrillos.
- No abrir ningún paquete más pequeño de lo que se puede vender al público, es decir, abrir un paquete de cigarrillos y vender cigarrillos sueltos o abrir un paquete de tabaco sin humo y venderlo en pedazos.
- No distribuir muestras gratuitas de productos de tabaco.

En Carolina del Sur, los inspectores contratados por la FDA llevan a cabo las inspecciones. Las sanciones para quienes infrinjan cualquiera de las disposiciones anteriores pueden incluir lo siguiente:

- Carta de advertencia.
- Multa para la tienda.
- Incautación de los productos de tabaco.
- Recibir una orden de “no vender”, lo que significa que la tienda ya no puede comercializar productos de tabaco.

Los resultados de las inspecciones de cumplimiento de la FDA están disponibles en <https://www.accessdata.fda.gov/scripts/localinspections>.

Los comerciantes que venden productos de tabaco deben cumplir todas las leyes y normativas federales aplicables a los comercios minoristas. La FDA regula todos los productos del tabaco, entre los que se incluyen los cigarrillos electrónicos, los puros y el tabaco para narguile. La FDA ofrece materiales educativos para comercios minoristas en www.fda.gov/tobaccoproducts. Los siguientes son algunos de los recursos disponibles:

- cuestionario para comercios minoristas;
- pódcast/anuncios de servicio público (Public Service Announcement, PSA);
- seminarios web.

Información adicional de la ley sobre el tabaco

Es ilegal que una persona venda, proporcione, regale, distribuya, compre o suministre un producto de tabaco o un producto alternativo de nicotina a un menor de 18 años. (*Sección 16-17-500*).

Esta sección no se aplica a la posesión de un producto de tabaco por parte de un menor que trabaje en el curso y ámbito de sus obligaciones como empleado o que participe en una inspección autorizada o verificación de cumplimiento.

Verificación de la identificación

Un establecimiento puede tener una política más estricta que la que figura en estas recomendaciones (por ejemplo, “solo aceptamos licencias de conducir de Carolina del Sur”).

Usted tiene el derecho legal de negar el servicio a cualquier persona que no pueda presentar una identificación adecuada.

Formas de identificación recomendadas y aceptadas

- Licencia de conducir válida emitida por el estado.
- Tarjeta de identificación válida emitida por el estado. El permiso para portar armas ocultas de Carolina del Sur es una identificación válida emitida por el estado.
- Tarjeta de identificación de inmigración, pasaporte, visa o tarjeta de identificación militar válidos y emitidos por el Gobierno de Estados Unidos. Un pasaporte o una visa no estadounidense es una forma válida de identificación para quienes no son residentes de Estados Unidos.

Estos tipos de identificación legalmente aceptable deberán cumplir los siguientes requisitos:

- Haber sido emitidos por un organismo gubernamental.
- Contener el nombre y la firma de la persona. (La tarjeta de identificación militar de acceso común no incluye la firma).
- Contener la fecha de nacimiento de la persona.
- Contener una descripción física (excepto en la tarjeta de identificación militar de acceso común) y fotografía de la persona.
- Estar vigente en la actualidad (NO ESTAR CADUCADO), sin importar la edad del cliente.

Herramientas útiles para verificar la identificación:

- Guías de verificación de identificación (muy importantes para las identificaciones de otros estados).
- Dispositivos de escaneo de identificación (verificación de la edad).
 - Es posible que los nuevos documentos de Carolina del Sur no funcionen con algunos equipos de verificación de la edad.
 - Póngase en contacto con su proveedor para obtener más información.
- Luces negras.
- Linterna.
- Lupa de 10 aumentos o superior.

Si se presenta una licencia de otro estado como prueba de identificación, verifique su validez en la **Guía de verificación de identificación** antes de realizar una venta o prestar un servicio. Si no dispone de una **Guía de verificación de identificación**, solicite una segunda forma de identificación.

Para adquirir ejemplares de la **Guía de verificación de identificación**, comuníquese con el siguiente contacto:

I.D. Checking Guide

1-800-227-8827

www.driverslicenseguide.com

Licencia de conducir válida de Carolina del Sur

- El 19 de octubre de 2010, el Departamento de Vehículos Motorizados de Carolina del Sur (S.C. Department of Motor Vehicles, SCDMV) comenzó a emitir nuevas licencias de conducir y credenciales de tarjetas de identificación. Estas credenciales son más resistentes a la manipulación y están diseñadas para disuadir el fraude. Las licencias emitidas en 2010 entraron en vigor a medida que caducaban las licencias antiguas de Carolina del Sur.
- El SCDMV comenzó a emitir las “REAL ID” (Identificaciones verdaderas) en febrero de 2018. Hasta diciembre de 2019, este organismo emitió más de 1.8 millones de identificaciones y licencias “REAL ID”.

“REAL ID” de Carolina del Sur

- A partir del 3 de mayo de 2023 (esta fecha se retrasó un año debido a la pandemia), todos los residentes de Carolina del Sur deben poseer una licencia de conducir o una tarjeta de identificación con una estrella dorada que indique que es una “REAL ID” para abordar vuelos comerciales nacionales, ingresar a un edificio federal seguro o visitar una instalación militar.
- Las licencias de conducir y las tarjetas de identificación que no contienen una estrella dorada y dicen “NO PARA IDENTIFICACIÓN FEDERAL” son válidas; solo no cumplen con las normas de “REAL ID”.

Elementos de seguridad de “REAL ID” de Carolina del Sur y licencias de Carolina del Sur no conformes:

- Hologramas de tinta óptica variable (Optical Variable Ink, OVI): tinta de impresión que contiene pigmentos ópticamente variables que mostrarán cambios de color significativos dependiendo del ángulo de observación o de la iluminación.
- Tinta ultravioleta (Ultraviolet, UV): tinta que contiene pigmentos fluorescentes que se utiliza para imprimir texto o motivos. Es visible bajo luz normal y fluorescente bajo luz UV.
- Microimpresión: líneas o motivos compuestos por letras o números muy pequeños que apenas son perceptibles a simple vista.
- La nueva licencia de Carolina del Sur contiene un código de barras en 1D y 2D situado al reverso de la tarjeta.
- La licencia incluye opciones que indican lo siguiente sobre el titular:
 - Posee un diagnóstico médico de autismo.
 - Es veterano.
 - Tiene discapacidad auditiva.
 - Es donante de órganos.
- Todas las credenciales, como el nombre y la firma, se graban en la tarjeta con tecnología láser.
- En la parte derecha de la tarjeta, aparece una imagen de la Cámara de Representantes del estado de Carolina del Sur.
- La tarjeta presenta microimpresiones de los mini- y micro- retratos del titular.

Proceso de verificación de identificación: sistema F-L-A-G (Feel, Look, Ask, Give Back; Palpar, Observar, Preguntar, Devolver)

PALPAR

1. Pida a la persona que saque la identificación de su billetera o portaplástico. (Nunca acepte un documento plastificado).
2. Comience a palpar para detectar información recortada o pegada (en especial cerca de las zonas de la foto y la fecha de nacimiento).
3. Palpe la textura en busca de zonas con relieve que puedan indicar una alteración.

OBSERVAR

1. Busque el sello del estado de Carolina del Sur.
2. Observe la fotografía. Cuando se trate de personas con barba o vello facial, cubra la porción de vello facial de la foto y concéntrese en la nariz o las orejas. Estos rasgos no cambian.
3. Fíjese en la estatura y el peso. Deben coincidir razonablemente con la persona.
4. Fíjese en la fecha de nacimiento y saque la cuenta. Las tablas de edades preimpresas pueden ser útiles.
5. Compare la edad que figura en la identificación con la edad que aparenta la persona. Por ejemplo, si la identificación dice que la persona tiene 22 años, pero solo aparenta 17, no acepte la identificación por más genuina que parezca.
6. Fíjese en la fecha de vencimiento. Si la identificación ha vencido, no es aceptable.

PREGUNTAR

1. Haga preguntas a la persona, tales como su segundo nombre, su signo del zodiaco o su año de graduación de la escuela secundaria.
2. Pregúntele en qué mes nació. Si responde con un número, probablemente es porque está mintiendo.
3. Si la persona está acompañada, pídale a quien la acompaña que le diga rápidamente el nombre de la persona. Si duda, significa que probablemente esté mintiendo.
4. Pídale a la persona que firme con su nombre y, luego, compare las firmas.

Devolver

1. Si la identificación parece genuina, devuélvasela al cliente y realice la venta. Si la identificación es falsa o está alterada, devuélvala. Solo los agentes del cumplimiento de la ley están autorizados para confiscar identificaciones falsas. Además, podría haber repercusiones legales si se apodera de la propiedad de otra persona. Los titulares de licencias deben consultar con sus abogados antes de adoptar una política de confiscación de identificaciones falsas de los clientes.

Características de una identificación falsa

- Las palabras “seguro”, “genuino”, “auténtico”.
- Una “llave maestra” antigua como holograma.
- Con frecuencia, podrá comprobar si la identificación es falsa verificando el reverso del documento. (Busque las frases “para propósitos originales” o “no es un documento gubernamental”).

Rechazar ventas

El sistema REFUSE

Contar con un sistema facilita a los vendedores rechazar la venta, ya sea a un menor de edad o a una persona en estado de ebriedad. El sistema **REFUSE** (Recognize, Eliminate, Firm, Unite, Shift, Enter; Reconocer, Eliminar, Ser firme, Unirse, Dirigir, Anotar) es un método recomendado para tratar con un cliente que no ha proporcionado una identificación adecuada, que está en estado de ebriedad o que usted sospecha que va a proporcionar las bebidas alcohólicas o el tabaco a un menor de edad.

Reconozca la necesidad de comprobar y verificar la identificación cuando se coloquen las bebidas alcohólicas en el mostrador o se solicite tabaco.

Elimine las bebidas alcohólicas de la vista y explique la política de la tienda (no vender alcohol ni productos de tabaco a menores de 21 años, exigir una identificación aceptable a los menores de 30 años o no vender a clientes en estado de ebriedad).

Sea firme, pero cortés. Si atiende al cliente, puede mantener la atención en usted y en su problema, en lugar de centrarse en el cliente. Aquí interviene su estilo personal de relación con el cliente.

Unirse. Pida ayuda a otros empleados o a su gerente. Si trabaja solo, considere la posibilidad de pedir ayuda a su gerente o incluso a la policía si la situación es grave.

Dirija su atención al siguiente cliente agradeciendo al cliente actual por sus otras compras.

Anote el suceso en el registro de incidentes de su establecimiento (*consulte el ejemplo de la página 32*).

Las directrices anteriores ayudarán a los vendedores a gestionar a sus clientes y les proporcionará un lenguaje común para resolver situaciones problemáticas.

Utilización de un registro de incidentes

- Utilice un cuaderno para registrar los detalles de incidentes, tales como denegar el servicio de bebidas alcohólicas, organizar el transporte de un cliente, rechazar una identificación falsa o de un menor de edad, o llamar a la policía. Mantenga el cuaderno en un lugar accesible para todo el personal que necesite realizar una anotación. El registro de incidentes puede utilizarse para evaluar el cronograma de su servicio de bebidas alcohólicas y puede ser útil para reducir posibles responsabilidades. Esta información es muy valiosa en caso de que surja una demanda.
- Registre todos los incidentes que se produzcan en la tienda, en especial los relacionados con las bebidas alcohólicas. Esto debe realizarse de inmediato después de que se produzca un incidente, mientras aún recuerde los hechos. Incluya la fecha, la hora, el camarero y el gerente implicados. Describa los atributos físicos de los clientes en estado de ebriedad o menores de edad. Indique los nombres de otros clientes y empleados que puedan haber presenciado el incidente. Sea breve, pero incluya tantos detalles como sean relevantes.
- Debe ser un registro continuo. No deben arrancarse páginas de este libro.

[illegible]

Prevención de la venta a menores de edad

Los siguientes son ejemplos de técnicas para prevenir la venta a menores de edad:

- **Colocar carteles en el establecimiento que recuerden a los clientes las leyes y las edades legales para comprar bebidas alcohólicas y tabaco.**
- **Colocar carteles en el establecimiento que refuercen las políticas de la tienda con respecto a la venta de bebidas alcohólicas y tabaco.**
- **Utilizar equipos de verificación de la edad.**
- **Vigilar las zonas de estacionamiento para asegurarse de que los jóvenes no deambulen por los alrededores.**
- **Colocar carteles en las zonas de estacionamiento que recalquen “PROHIBIDO DEAMBULAR”.**

Estrategias utilizadas con frecuencia por los menores de edad para acceder a bebidas alcohólicas o al tabaco

- Conseguir una identificación falsa o pedir prestada la de otra persona.
- Conseguir que otra persona compre las bebidas alcohólicas o los cigarrillos (familia, amigos, pareja o un adulto en el estacionamiento).
- Elegir tiendas con reputación de ser “fáciles” (es decir, aquellas en las que no se pide la identificación).
- Actuar con clase o de forma sofisticada.
- Hablar con el vendedor e intentar convencerlo de vender las bebidas alcohólicas o el tabaco.
- Hacerse amigo del vendedor.
- Ir en un momento del día con mucho movimiento, cuando los vendedores están más distraídos.
- Elegir una ocasión especial: Noche de Brujas, Navidad, Día de San Patricio.
- Viajar con amigos o en grupo para reducir las sospechas.
- Actuar de forma obscena o coquetear con el vendedor aprovechando su aspecto o su personalidad extrovertida.
- Sobornar al vendedor.
- Comprar en grandes cantidades.
- Pedir a domicilio.
- Intentar parecer mayor (maquillaje, estilo de ropa, etc.).

Registro de barriles

Registro de barriles

Barril: recipiente de cerveza con una capacidad igual o superior a 5.16 galones diseñado para dispensar cerveza directamente del recipiente en un lugar fuera del local.

Para todos los barriles vendidos por el titular de la licencia de un comercio minorista:

- Se debe completar un Formulario de registro de barriles, según lo prescrito por el Departamento de Recaudación de Impuestos de Carolina del Sur (South Carolina Department of Revenue, SCDOR) con los siguientes datos:
 1. Fecha de venta y número de identificación del barril.
 2. Nombre, dirección y fecha de nacimiento del comprador.
 3. Número de la licencia de conducir o de la tarjeta de identificación facilitado por el comprador.
 4. Declaración del comprador en la que certifique que la información facilitada es exacta y reconozca que, salvo autorización legal, es ilegal proporcionar cerveza a una persona menor de 21 años.
 5. Fecha en que el barril se devuelve al titular de la licencia y si el barril se devolvió con la etiqueta de identificación colocada de forma correcta.

El SCDOR emite los formularios, los cuales están disponibles en www.sctax.org. Los titulares de licencias de comercios minoristas:

- Deben colocar una etiqueta de identificación del barril aprobada por el SCDOR a todos los barriles vendidos a los clientes para el consumo fuera del local con los siguientes datos:
 1. Nombre del titular de la licencia de venta de bebidas alcohólicas.
 2. Dirección del titular de la licencia de venta de bebidas alcohólicas.
 3. Número de la licencia o del permiso del titular de la licencia de venta de bebidas alcohólicas.

La etiqueta de identificación del barril debe fijarse al barril en el momento de la venta con una atadura o cordón de nailon, una atadura de alambre u otro dispositivo de fijación metálico, u otro medio duradero para atar o fijar la etiqueta al barril.

¿Qué debe hacer el titular de la licencia cuando el comprador devuelva el barril?

- Completar la sección de devolución del Formulario de registro de barriles e incluir la sección del recibo del comprador en la parte inferior del formulario.
- Retirar la etiqueta de identificación del barril. (Solo el titular de la licencia puede retirar una etiqueta).
- Conservar todos los formularios y las etiquetas durante 90 días y ponerlos a disposición del SCDOR y de los organismos de cumplimiento de la ley que correspondan para que los inspeccionen.

¿Qué sucede si el barril se devuelve sin la etiqueta de identificación del barril?

- El titular de la licencia debe aceptar todos los barriles devueltos; sin embargo, puede, a discreción del titular de la licencia, negarse a reembolsar el depósito por un barril que posea una etiqueta de identificación del barril alterada o ausente.
- El titular de la licencia puede anotar en el Formulario de registro de barriles que dicho barril se devolvió sin la etiqueta colocada de forma correcta.

Sanciones por infringir la ley de registro de barriles

- Sanción por vender un barril sin la documentación e identificación adecuada.
 - Multa de no menos de \$200 ni más de \$300 por un primer delito (*el costo, que incluye los costos y honorarios del tribunal, podría ser de \$470 a \$677.50*).
 - Multa de no menos de \$400 ni más de \$500 por un segundo delito y delitos subsiguientes (*el costo, que incluye los costos y honorarios del tribunal, podría ser de \$885 a \$1,092.50*).

(Código de Carolina del Sur Comentado, secciones 61-4-1920).
- Sanción para el titular de la licencia de un comercio minorista que venda un barril sin la documentación e identificación adecuada.
 - Suspensión o revocación de su licencia para vender cerveza o vino, o sanciones monetarias.

(Código de Carolina del Sur Comentado, secciones 61-4-1920).
- Sanción por posesión de un barril sin etiqueta de identificación del barril.
 - Multa de hasta \$500 o 30 días en la cárcel O ambos (*el costo, que incluye los costos y honorarios del tribunal, podría ser de \$1,092.50 o más*).

(Código de Carolina del Sur Comentado, secciones 61-4-1930).
- Sanción por quitar, alterar, borrar o permitir que se quite, altere o borre a propósito la etiqueta de un barril u otra información registrada en la etiqueta.
 - Multa de hasta \$500 o 30 días en la cárcel O ambos (*el costo, que incluye los costos y honorarios del tribunal, podría ser de \$1,092.50 o más*).

(Código de Carolina del Sur Comentado, secciones 61-4-1940).

Recursos adicionales: www.sctax.org; términos relacionados con la cerveza, el vino y los licores; licencias de venta de bebidas alcohólicas, ABL-907, ABL-908, ABL-909.

Prevención del servicio excesivo

Prevención del servicio excesivo

¿Por qué es importante evitar el servicio excesivo?

- Es ilegal servir bebidas alcohólicas a una persona en estado de ebriedad evidente.
- Responsabilidad civil.
- Seguridad individual y pública.

Esto aplica para los establecimientos de consumo en el local y fuera del local.

Prevención: evaluación de los clientes

Presentación inicial del cliente

Lo primero que debe observar es el estado inicial del cliente.

- ¿El cliente ha estado consumiendo bebidas alcohólicas antes de llegar?
- ¿El cliente demuestra comportamientos que puedan indicar que toma medicamentos o consume drogas?
- ¿La persona está de buen humor?
- ¿Cómo se ha comportado el cliente en situaciones anteriores (si lo conoce)?

Esto permite que los camareros marquen el ritmo y el tono del servicio para evitar problemas y detectar a los clientes deprimidos, con las facultades disminuidas, agresivos o dispuestos a emborracharse.

Escuchar

Escuche con atención lo que dice el cliente. Demuestre su interés mediante el contacto visual.

Observar el comportamiento y el lenguaje corporal

En muchas situaciones, observar a las personas y leer el lenguaje corporal es más importante que escuchar. Observe lo siguiente:

- El volumen o el silencio de la conversación y de los pedidos.
- Expresiones faciales y gestos.
- El tono de voz.
- La postura.

Hacer preguntas aclaratorias

En algunas situaciones, tendrá la oportunidad de entablar conversaciones triviales con los clientes. Esta es una oportunidad para recopilar información y aclarar lo escuchado. Averigüe lo siguiente:

- Cómo se siente el cliente.
- Quién conducirá.
- Cuál es el propósito de la noche.

Identificación de clientes problemáticos

Los clientes problemáticos se presentan de diversas formas. Para detectar al “alborotador”, es necesario estar alerta a las señales y mantener una buena comunicación entre todo el personal del lugar de trabajo.

Los siguientes podrían ser clientes problemáticos:

- Clientes que han sido expulsados del establecimiento en el pasado. Debe estar atento, actuar con firmeza y de inmediato a la primera señal de problemas por parte de estas personas.
- Clientes en estado de ebriedad evidente debido al servicio de bebidas alcohólicas en otros locales. No debe servirles. Es posible que estas personas solo busquen pasar un buen rato, lo que puede evidenciarse en su comportamiento. Determinar métodos discretos para negarles el servicio sin perjudicar la relación comercial a largo plazo es un reto que podría desear abordar.
- Clientes “borrachos crónicos” capaces de disimular bien su estado de ebriedad. Debe vigilarlos cuidadosamente para detectar señales claras de que se embriagarán. Esté atento a las señales que representen un posible problema, tales como beber solo, fumar un cigarrillo tras otro, no tener interés en lo que ocurre y perder el control motriz. Es importante anticiparse a este tipo de situaciones.

Identificar a los clientes en estado de ebriedad grave o evidente

I. Comportamientos

- Agresión.
- Bullicio.
- Comportamiento exagerado (comprar rondas de bebidas alcohólicas para todos).
- Intrusión o “amabilidad” excesiva hacia otros clientes o empleados.
- Cambio drástico en el comportamiento.
- Dejar que un cigarrillo se consuma hasta los dedos, tener más de uno encendido, etc.
- Beber rápido o pedir bebidas alcohólicas fuertes.
- Somnolencia.
- Problemas de coordinación (balancearse, tambalearse, derramar bebidas, tropezar, chocar con cosas, incapacidad para llevar el vaso a la boca).
- Problemas en el habla (divagar, perder el hilo, hablar arrastrando las palabras, gritar).

2. Actitudes

- Comportamiento irritante, molestar a otros clientes.
- Comentarios inapropiados o irracionales.
- Cambio drástico en la actitud.
- Quejas sobre la graduación de las bebidas alcohólicas.

3. Físico

- Ojos enrojecidos o vidriosos.
- Rubor facial.
- Olor a alcohol.
- Llevar ropa desaliñada.

Intervención: manejo de situaciones de alto riesgo

Evalúe la situación

Cuando deba intervenir en el patrón de consumo de bebidas alcohólicas de un cliente, primero evalúe la situación. No saque conclusiones precipitadas. Es importante decidir cómo manejar el problema antes de involucrarse directamente.

Delegue responsabilidades específicas

En este momento, decida qué debe hacer cada uno. ¿De qué partes del problema se encargará su empleador (por ejemplo, hablar con el cliente) y de qué partes se encargará usted (por ejemplo, llamar a un taxi, a los amigos o a la policía)?

Actúe

Para tratar con clientes en estado de ebriedad, comience por explicarles de forma amable que la ley lo obliga a pedirles que se marchen. Evite la confrontación; no “acorrále” a sus clientes. Evite las amenazas y los comentarios críticos. Sea cortés y firme, y explique que, según la ley, las personas en estado de ebriedad no pueden permanecer en los locales autorizados. No negocie ni se retracte. No utilice palabras con carga emocional. Explique las razones de sus acciones.

Haga un seguimiento

Una vez que se haya resuelto el incidente, lo más importante es realizar las tres acciones siguientes:

- Analizar la situación con su supervisor.
- Anotar los detalles clave en el registro de incidentes.
- Asegurarse de que su empleador conserve los registros de ventas relacionados con el incidente.
 - Un registro preciso y completo, junto con los comprobantes de venta, puede constituir la base de la defensa en un litigio civil o en una acción administrativa o penal. En los tribunales, los cuadernos son más creíbles que las carpetas con hojas sueltas que se pueden alterar con facilidad.

Resolución de conflictos

- No pierda el control, aunque la otra persona lo haga. Recuerde que está en estado de ebriedad.
- Comuníquese con sus compañeros de trabajo.
- Sea educado y mantenga un tono de voz bajo y agradable.
- Explique su decisión, pero no ceda.
- Dé prioridad a la seguridad de la persona.
- Solicite ayuda si es necesario.
- Llame a otros establecimientos de la zona para alertarlos.

Procedimientos para evitar el servicio excesivo

- Tómese su tiempo para hablar con los clientes.
- Espere a que los clientes vuelvan a ordenar.
- Respalde y apoye las decisiones que tomen el personal y los gerentes.
- Ayude a sus compañeros a evitar que se produzcan situaciones problemáticas.

¿Qué es una bebida alcohólica?

¡Una bebida es una bebida! Una cerveza de 12 onzas equivale a una copa de vino de 4 a 5 onzas y a una copa de 1½ onzas de licor con un 40 % de volumen de alcohol. Todos contienen la misma cantidad de alcohol.

Sin embargo, una botella pequeña es la que contiene más alcohol. Cualquier cliente que pida una botella pequeña está consumiendo aproximadamente un **25 % más de alcohol** que un cliente que consuma cerveza o vino. En consecuencia, su concentración de alcohol en sangre (BAC) aumentará a un ritmo más rápido, lo que provocará la ebriedad a un mayor ritmo.

Aun así, cualquier cliente que consuma bebidas alcohólicas corre el riesgo de embriagarse, sin importar el tipo de bebida alcohólica que consuma. Los dos factores principales que afectan el estado de ebriedad son la cantidad de alcohol consumida y el período de tiempo en el que se consume.

Tipo de bebida alcohólica	Una cerveza	Una copa de vino	Un <i>shot</i> de licor con un 40 % de volumen de alcohol
Tamaño de la bebida	12 onzas	5 onzas	1.5 onzas
Volumen de alcohol	5 % de alcohol	12 % de alcohol	40 % de alcohol
Contenido de alcohol	0.54 onzas de alcohol	0.54 onzas de alcohol	0.7 onzas de alcohol

Ejercicio para contar bebidas alcohólicas

Instrucciones:

El siguiente gráfico contiene información sobre la BAC asociada a varios pesos en un período de tiempo de una hora. En la tabla, se indican los números iniciales y finales de bebidas alcohólicas. Intente completar los demás espacios en blanco.

BAC	Reacciones	N.º de bebidas necesarias con 90 a 129 libras	N.º de bebidas necesarias con 130 a 189 libras	N.º de bebidas necesarias con 190 libras o más
0.02 %	Visión alterada, reducción del período de atención, tiempo de reacción más lento, menos crítico con sus propias acciones.	1/2		
0.05 % a 0.06 %	Reducción del tiempo de reacción y de las inhibiciones, visión alterada, sensación superficial de relajación, deterioro del juicio y del procesamiento de la información.			
0.08 %	Reflejos más lentos, mala coordinación, visión gravemente alterada, exceso de confianza, pensamiento y razonamiento alterados, descuido, menor capacidad de concentración.			4

Velocidad de absorción del alcohol

Existen muchos factores que influyen en la velocidad a la que el organismo absorbe el alcohol.

La cantidad y frecuencia de consumo

Las bebidas alcohólicas “dobles” y las preparadas con más de un tipo de licor suelen contener más alcohol que las bebidas normales. Los licores destilados, que son alcoholes muy concentrados, entran en el torrente sanguíneo con mayor rapidez que la cerveza y el vino, aunque su contenido de alcohol sea equivalente. Cuanto más rápido se consume alcohol, más rápido se satura el torrente sanguíneo, ya que el hígado no puede procesar más de una bebida por hora.

Consumo de alimentos

La comida ralentiza la absorción del alcohol en el torrente sanguíneo. Con el estómago vacío, el alcohol llega al cerebro en unos tres minutos y comienza a afectar tanto el comportamiento como la coordinación. Los alimentos no absorben el alcohol. Lo único que hacen es ralentizar la velocidad de absorción. Como los alimentos grasos son más difíciles de digerir, permanecen en el estómago más tiempo que otros tipos de alimentos. El efecto del alcohol sigue produciéndose, pero a un ritmo más lento. Las dietas pueden aumentar la absorción en caso de que la persona no haya comido o haya comido muy poco.

Altitud

Un cambio de altitud o de presión atmosférica puede hacer que las bebidas parezcan el doble de potentes de lo que realmente son. Los viajes en avión o las vacaciones en la montaña pueden aumentar la velocidad a la que el cuerpo de una persona reacciona al alcohol.

Tolerancia al alcohol

Los consumidores experimentados desarrollan tolerancia al alcohol. Luego de consumir bebidas alcohólicas de forma regular y prolongada, el hígado descompone el alcohol con mayor eficiencia. Además, las neuronas pueden volverse menos sensibles al alcohol. En una persona con una tolerancia alta, se necesita una mayor cantidad de alcohol para producir signos de ebriedad visibles.

Sin embargo, la concentración de alcohol en sangre se determina por la cantidad de alcohol y no se ve afectada por la experiencia.

Medicamentos u otras drogas

Muchas drogas comunes (drogas ilegales y medicamentos con o sin receta) disminuyen las facultades del consumidor y potencian los efectos del alcohol. Consumir bebidas alcohólicas junto con otras drogas puede ser muy peligroso para la salud y la seguridad de una persona.

Cansancio y estrés

El cansancio y el estrés físico, mental o emocional generan que una persona sea mucho más susceptible a los efectos del alcohol.

Tipo de cuerpo

Una persona con sobrepeso suele tener una concentración de alcohol en sangre (BAC) más elevada que una persona musculosa que pese lo mismo y beba la misma cantidad de alcohol. Esto se debe a que el tejido muscular posee más sangre para diluir el alcohol.

Velocidad de absorción del alcohol

(Continuación)

Género

Una mujer suele tener una BAC más alta que un hombre del mismo peso cuando ambos consumen la misma cantidad de alcohol. Esto se debe a que las mujeres suelen tener más grasa corporal que los hombres. Las mujeres poseen menos tejido muscular y, por tanto, menos sangre para diluir el alcohol. Los ciclos menstruales también afectan la velocidad de absorción.

Estado de ánimo

El alcohol suele exagerar los estados de ánimo. Es probable que una persona deprimida se deprima más cuando consume bebidas alcohólicas.

Salud general

Las personas sanas descomponen el alcohol con mayor rapidez que aquellas que no gozan de buena salud. Poseen más sangre y su hígado funciona con más eficiencia. Los cuerpos de las personas mayores y de los jóvenes lo absorben con mayor rapidez, ya que sus organismos no son tan eficientes.

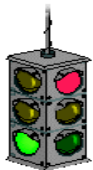
Carbonatación y temperatura

El dióxido de carbono ejerce presión en el estómago, lo que desplaza el alcohol hacia el intestino delgado con mayor rapidez, donde se absorbe velozmente. Las bebidas calientes ingresan al torrente sanguíneo con mayor rapidez que las frías.

Alcohol y temperatura corporal

El alcohol es un depresor, no un estimulante. Abre los poros de la piel y reduce la temperatura corporal. En consecuencia, las bebidas alcohólicas pueden contribuir a las muertes por hipotermia.

El sistema del semáforo



Utilice el sistema del semáforo para guiar sus ventas o servicios.

- **LUZ VERDE:** Las ventas y el servicio están bien. Puede brindar el servicio.
 - Después de una bebida alcohólica, el cliente está relajado y hablador.
 - Sonríe y disfrute al atender a su cliente.
- **LUZ AMARILLA:** Tenga cuidado. Observe con atención.
 - Está más hablador, más extrovertido.
 - Es propenso a discusiones, está más retraído.
 - Se relajan las inhibiciones.
 - Aumenta la velocidad de consumo.
 - Consume las bebidas alcohólicas de otras personas.
 - Compra rondas de bebidas alcohólicas para desconocidos.
 - Se requiere precaución.
- **LUZ ROJA:** No vender ni servir.
 - Ya es demasiado tarde, es probable que haya debido parar el servicio antes.
 - Tiene reacciones lentas.
 - Es torpe, derrama bebidas.
 - Tiene los ojos vidriosos.
 - Pierde el hilo de sus pensamientos.
 - Habla de forma irracional.

El sistema del semáforo para controlar el consumo de bebidas alcohólicas de los clientes

Instrucciones:

Se le asignará la tarea de revisar una de las secciones siguientes con un compañero. Prepárese para exponer sobre su sección: en qué consiste un cliente “verde”, “amarillo” o “rojo”, o el sistema **CUT** (Calculate, Understand, Tell; Calcular, Entender, Informar) o **REFUSE**.

- **Cientes verdes**

Estos clientes no están bajo los efectos del alcohol y tienen una BAC de 0.00 % a 0.04 %. Los hombres tienen una mayor tolerancia al alcohol que las mujeres y la BAC de una persona puede verse afectada por factores como los medicamentos (incluso los de venta libre o con receta), la cantidad de comida en el estómago o el estado de ánimo.

- **Cientes amarillos**

Estos clientes requieren que el camarero vigile su ingesta de bebidas alcohólicas, ya que se acercan al punto en el que es necesario realizar una “intervención delicada”. Dado que el tiempo y la comida son lo único que ralentiza el proceso de absorción del alcohol en el torrente sanguíneo, utilice ambos para evitar que un cliente bajo los efectos del alcohol se embriague, tal como lo demuestra el sistema **CUT** que figura a continuación:

Calcule el número de bebidas alcohólicas que ha consumido el cliente.

En tono comprensivo, explique al cliente que le preocupa que se embriague y que tiene la responsabilidad de vigilar que no surjan problemas.

Informe al cliente que la bebida alcohólica que le está sirviendo es la última que le servirá durante una hora y ofrézcale algo de comer o una bebida sin alcohol.

- **Cientes rojos**

Los clientes se consideran “rojos” si muestran alguna combinación de los signos de ebriedad (consulte la página 40), si son menores de 21 años, si han tomado una bebida alcohólica “amarilla” y ha transcurrido menos de una hora. **NO SIRVA A ESTE CLIENTE**. Utilice el sistema **REFUSE** que se describe a continuación:

Reconozca la necesidad de denegar el servicio (signos de ebriedad, superar el nivel de bebidas alcohólicas adecuado o ser menor de 21 años).

Explique la política de su establecimiento, así como la ley.

Sea firme, pero cortés. Puede mantener la atención en usted y en su problema, en lugar de centrarse en el cliente. Aquí interviene su estilo personal de relación con el cliente.

Unirse. Pida ayuda a otros empleados o a su gerente. Si está solo, deberá decidir si llama a la policía para que lo ayuden.

Dirija su atención al siguiente cliente.

Anótelos en el registro de incidentes de su establecimiento.

Las directrices anteriores ayudarán a los camareros a gestionar a sus clientes y les proporcionarán un lenguaje común para hablar de los clientes problemáticos. Los clientes problemáticos (los “amarillos” y los “rojos”) pueden gestionarse mediante los acrónimos **CUT** y **REFUSE**.

Políticas y procedimientos

La importancia de las políticas de gestión relacionadas con la venta de bebidas alcohólicas y productos de tabaco

¿Qué es una política?

Según el Diccionario Encarta, la definición del término “política” es la siguiente:

1. Procedimiento por seguir: programa de acciones adoptadas por un individuo, grupo o gobierno, o conjunto de principios en los que se basan.
2. Prudencia: astucia o prudencia, especialmente en la búsqueda de un procedimiento por seguir determinado.

¿Para qué sirven las políticas?

Las políticas normalizan el comportamiento del personal y las expectativas de los titulares de licencias en cuanto a la venta y el servicio de bebidas alcohólicas y tabaco. Proporcionan una referencia escrita para que los empleados nuevos y antiguos tengan claro lo que se espera de ellos. Pueden utilizarse en la capacitación o el entrenamiento actuales de los empleados.

Ayudan al gerente a identificar las buenas prácticas que están vigentes en la organización.

Un manual de políticas bien redactado y firmado por los empleados que lo han leído constituye una buena defensa de las prácticas comerciales responsables. Si se demuestra un cuidado razonable, la responsabilidad puede eliminarse o mitigarse.

Políticas o procedimientos sugeridos para evitar la compra de bebidas alcohólicas y tabaco por parte de menores de edad

- Todos los clientes que parezcan menores de 27 años deberán mostrar una identificación o no se les venderán bebidas alcohólicas ni tabaco. Entre las formas aceptables de identificación, se incluyen las siguientes:
 - licencia de conducir válida emitida por el estado;
 - tarjeta de identificación válida emitida por el estado;
 - tarjeta de identificación de inmigración, pasaporte, visa o tarjeta de identificación militar válidos y emitidos por el Gobierno de Estados Unidos.
- No se venderán bebidas alcohólicas ni productos de tabaco a ningún adulto sospechoso de haber comprado el alcohol con el propósito de venderlo o entregarlo a un menor de edad.
- Todas las identificaciones de otros estados deberán comprobarse en la Guía de licencias de conducir.
- No se venderán bebidas alcohólicas a menores de 21 años.
- No se venderán productos de tabaco a menores de 21 años.
- Siempre que el personal lo solicite, la gerencia ayudará en las intervenciones a clientes problemáticos.
- El establecimiento no permitirá ninguna propaganda sobre bebidas alcohólicas dirigida a los jóvenes, entre ellos los universitarios, ya que la mayoría son menores de 21 años.
- El establecimiento colocará una tabla de edades en la caja para ayudar a los vendedores a calcular la edad de los clientes.
- El establecimiento capacitará al personal sobre cómo identificar a los clientes menores de edad.
- En un lugar visible, se colocarán carteles que indiquen la política de no vender bebidas alcohólicas ni tabaco a menores de 21 años.

Políticas sugeridas en relación con la venta de bebidas alcohólicas y tabaco, así como la seguridad

Los siguientes son ejemplos de algunas políticas de las tiendas:

1. Ningún empleado venderá o servirá bebidas alcohólicas o productos de tabaco a menores de 21 años.
2. Todos los empleados verificarán cuidadosamente la identificación de cualquier persona que aparente ser menor de 30 años (o la edad que establezca la política de su establecimiento).
 - a. Tipos de documentación aceptable:
 - A. licencia de conducir válida emitida por el estado;
 - B. identificación válida emitida por el estado;
 - C. identificación válida emitida por el Gobierno (por ejemplo, identificación militar, pasaporte, tarjeta de identificación de inmigración).
 - b. El empleado verificará cuidadosamente la identificación para determinar su autenticidad. Se deberá informar al gerente en caso de que exista algún indicio de falsificación o manipulación (o según la política de su establecimiento).
 - c. En ausencia de una identificación válida, o ante cualquier duda, el empleado denegará el servicio de bebidas alcohólicas o la venta de productos de tabaco al cliente.
3. Ningún empleado venderá o servirá bebidas alcohólicas a personas en estado de ebriedad.
4. Ningún empleado venderá o servirá bebidas alcohólicas a nadie que esté por llegar al estado de ebriedad.
5. Es responsabilidad del empleado notificar a un gerente cuando algún cliente muestre signos de ebriedad o solicite bebidas alcohólicas por encima de los límites del servicio responsable de bebidas. (Aquí debe insertarse la política de su establecimiento).
6. Se recomendará a todo cliente en estado de ebriedad que desee abandonar el establecimiento que utilice un medio de transporte alternativo proporcionado por el establecimiento. (Puede ser un servicio de taxi, un conductor designado, etc. También puede incluir una lista de incentivos para el conductor designado, como bebidas no alcohólicas y tentempiés gratis, así como un descuento en una comida o en bebidas no alcohólicas).
7. Todos los empleados están obligados a informar a las autoridades del cumplimiento de la ley cuando los intentos de intervención no tengan éxito.
8. Ningún empleado consumirá bebidas alcohólicas durante el horario laboral. (Aquí puede insertar la política de su establecimiento, siempre y cuando se relacione con brindar servicio en estado de ebriedad, lo cual es ilegal).
9. Inserte la política de su establecimiento para medir las bebidas alcohólicas, los intervalos para servir bebidas alcohólicas, beber en un local que no permita el consumo dentro de las instalaciones, el número de bebidas alcohólicas servidas a la vez, etc.
10. Todos los incidentes se documentarán en un registro de incidentes.
11. Todos los empleados que sirvan o vendan bebidas alcohólicas o productos de tabaco deberán completar con éxito una capacitación para comerciantes minoristas.
12. Las bebidas alcohólicas se almacenarán en un lugar visible para el vendedor u otros empleados en todo momento.
13. En un lugar visible, se colocarán carteles que indiquen la política de no vender a menores de edad o personas en estado de ebriedad.

Esta lista no es exhaustiva, pero identifica algunas de las áreas que deben abordarse en las políticas establecidas.

Evaluación de riesgos: qué debe buscar

Riesgo

El término “riesgo” suele hacer referencia a la posibilidad de que se produzcan pérdidas o lesiones. La “evaluación de riesgos” puede definirse como el proceso de determinar la probabilidad de que se produzcan lesiones o pérdidas. Podemos aplicar el concepto de riesgo a un establecimiento con licencia identificando las áreas en las que es más probable que se produzcan pérdidas (para el negocio) o lesiones (para los clientes). Una vez que se han identificado los riesgos, se pueden tomar medidas para reducirlos.

¿Cuáles son las dos principales áreas de riesgo para los negocios que venden bebidas alcohólicas y tabaco?

- Un número elevado de jóvenes menores de edad que intentan comprar bebidas alcohólicas o tabaco ilegalmente.
- Problemas relacionados con robos que ocasionan pérdidas económicas y problemas legales.

Áreas que evaluar para reducir la exposición a riesgos

Existen cinco áreas principales en las que los titulares de licencias pueden evaluar su situación actual y considerar la posibilidad de realizar algunos cambios con el fin de reducir el potencial de que surjan problemas.

Clientes

Una gran cantidad de clientes jóvenes o de clientes que beben mucho o en exceso aumentan el riesgo. ¿Usted o sus compañeros venden a menores de edad?

Cuestiones de seguridad

¿Dónde se colocan las bebidas alcohólicas y los productos de tabaco? ¿Cómo está iluminado? ¿Se vigilan los estacionamientos? ¿Hay buena visibilidad en todo el establecimiento?

Antecedentes legales

Si han existido problemas en el pasado, es probable que los haya en el futuro.

Ubicación

Estar situado cerca de un campus universitario u otro centro orientado a los jóvenes aumenta el riesgo de que surjan problemas. El vecindario también puede representar problemas si está deteriorado, existe riesgo de delincuencia o si otros establecimientos siguen malas prácticas de venta. Además, considere si existe o no un problema de drogas en la zona.

Señalización

La ubicación de los carteles colocados dentro y fuera del establecimiento que puedan limitar la visibilidad para fines de seguridad, incluidos los agentes del cumplimiento de la ley que realicen patrullas rutinarias.

Políticas y procedimientos sugeridos para prevenir o controlar el estado de ebriedad

Técnicas de prevención

- **Conteo de bebidas alcohólicas**
Para evitar que los clientes se hagan daño a sí mismos o a los demás, se pedirá a cualquier cliente que haya consumido bebidas alcohólicas y presente signos de ebriedad que reduzca su consumo. Se recomendarán bebidas sin alcohol o comida para ayudar al cliente a respetar esta norma. El servicio debe establecerse de forma que el personal sepa cuándo un cliente se aproxima al estado de ebriedad legal.
- **Abastecimiento y promoción de alternativas sin alcohol**
Además de las bebidas alcohólicas, los titulares de las licencias de venta de alcohol deberán promocionar y tener disponible una gama de bebidas sin alcohol y de bajo contenido alcohólico para atraer a los clientes que deseen moderar o controlar su consumo de alcohol.
- **Control de multitudes**
Un servicio de bebidas responsable requiere la capacidad de vigilar y controlar el consumo de bebidas alcohólicas. Por ello, los establecimientos deben evitar que se produzcan multitudes.
- **Prohibición del consumo por parte del personal durante el horario laboral**
No se permitirá el consumo de bebidas alcohólicas por parte del personal o de la gerencia durante el horario laboral.
- **Las promociones se adecuarán a las prácticas responsables**
La publicidad y las promociones no deben fomentar el consumo irresponsable de alcohol ni el consumo excesivo a través del “dos por uno” u otros sistemas de descuentos en el precio de las bebidas alcohólicas.
- **Proporcionar y vender comida**
El personal recomendará comida para ayudar a ralentizar o retrasar los efectos embriagantes del alcohol.
Esto también ayuda a controlar la velocidad de consumo del cliente.

Técnicas para controlar el estado de ebriedad

- **No servir a clientes en estado de ebriedad**
No se servirán bebidas alcohólicas a clientes que aparenten estar ebrios; el establecimiento tomará las medidas necesarias para evitar que aquella persona deba conducir.
- **No servir a clientes que lleguen en estado de ebriedad**
No se servirán bebidas alcohólicas a personas que ingresen a un bar o restaurante y aparenten estar en estado de ebriedad. Se hará todo lo posible para evitar que aquella persona se haga daño a sí misma o a los demás.

Ejemplo de políticas de gestión relacionadas con la venta de bebidas alcohólicas y productos de tabaco

Políticas de gestión relacionadas con la venta de bebidas alcohólicas y productos de tabaco

Nombre del establecimiento

Nuestro objetivo es crear un entorno seguro en el que los clientes puedan adquirir los artículos que necesiten en nuestra tienda. Estas políticas y procedimientos se diseñaron para lograr este objetivo. Cualquier empleado que infrinja estas políticas de forma intencional o consciente será despedido de inmediato.

I. Identificación de la edad

- a. Se solicitará una identificación de la edad a todos los clientes que intenten comprar bebidas alcohólicas o tabaco y aparenten ser menores de 27 años. Las formas de identificación legalmente aceptables son las siguientes:
 - i. Licencia de conducir válida emitida por el estado.
 - ii. Identificación válida emitida por el estado.
 - iii. Identificación válida emitida por el Gobierno (por ejemplo, identificación militar, pasaporte, tarjeta de identificación de inmigración).
- b. Todas las formas de identificación legalmente aceptables deberán cumplir con los siguientes requisitos:
 - i. Haber sido emitidas por un organismo gubernamental.
 - ii. Contener el nombre de la persona.
 - iii. Contener una descripción de la persona.
 - iv. Contener una fotografía de la persona.
 - v. Estar vigente (no caducada).
- c. No se venderán bebidas alcohólicas ni productos de tabaco a ningún cliente, sin importar su edad, que no pueda proporcionar una identificación de edad válida cuando se le solicite. (Sin importar la edad de una persona, si su licencia de conducir ha caducado, no cuenta como una identificación válida).
- d. Todas las formas de identificación se verificarán mediante el método F-L-A-G.
- e. Si la identificación presentada no es válida, se denegará el servicio al cliente y se le pedirá que se marche. Se registrará el incidente. Los empleados utilizarán el sistema REFUSE.

2. Clientes en estado de ebriedad

- a. No se venderán bebidas alcohólicas a un cliente en estado de ebriedad. Los signos de ebriedad pueden incluir lo siguiente:
 - i. Hablar arrastrando las palabras.
 - ii. Hablar en voz alta y de forma inapropiada.
 - iii. Tener los ojos enrojecidos.
 - iv. Balancearse al caminar.
 - v. Perder la coordinación (por ejemplo, torpeza con el dinero, dejar caer el cambio).

Ejemplo de políticas de gestión relacionadas con la venta de bebidas alcohólicas y productos de tabaco

(Continuación)

- b. Los empleados utilizarán el sistema REFUSE para negarse a vender bebidas alcohólicas a un cliente en estado de ebriedad.
 - c. Los empleados llamarán a la policía para denunciar a cualquier cliente en estado de ebriedad que abandone el establecimiento y se ponga al volante.
- 3. Venta a terceros
 - a. No se venderán bebidas alcohólicas ni productos de tabaco a ningún adulto sospechoso de comprarlos con el propósito de venderlos o entregarlos a un menor de edad. Los empleados utilizarán el sistema REFUSE para negar la venta de bebidas alcohólicas o productos de tabaco a dichas personas.
 - b. Los empleados vigilarán la zona del estacionamiento para observar si hay personas deambulando y llamarán a la policía en caso de que se detecte a alguna persona (joven o adulta) deambulando en el estacionamiento del establecimiento o en los alrededores. Los empleados anotarán en el registro de incidentes cada vez que se produzca una situación de este tipo.
- 4. Intento de venta fuera del horario permitido
 - a. No se venderán bebidas alcohólicas durante el horario de restricción. Los empleados utilizarán el sistema REFUSE para denegar la venta de bebidas alcohólicas.
- 5. Capacitación
 - a. Todos los empleados, incluidos los vendedores, gerentes y propietarios, recibirán capacitación sobre la venta y el servicio responsables de bebidas alcohólicas y tabaco. Como mínimo, este curso incluirá información sobre los siguientes aspectos:
 - i. Las leyes y sanciones vigentes relacionadas con la venta y el suministro de bebidas alcohólicas y productos de tabaco a menores de edad.
 - ii. Identificación de la edad auténtica.
 - iii. Métodos para detectar identificaciones falsas.
 - iv. Cómo hacer frente a situaciones problemáticas, como la venta a menores de edad y a clientes en estado de ebriedad, la venta fuera del horario permitido y la venta a terceros.
 - v. Cómo mantener los formularios de documentación de incidentes.
 - vi. Cómo aplicar las políticas y los procedimientos de la tienda de la forma más efectiva.
 - b. Se distribuirá una copia de las políticas y los procedimientos relacionados con las bebidas alcohólicas y el tabaco a cada empleado al momento de su contratación. Todos los empleados deberán firmar una declaración en la que indiquen que han leído, comprendido y aceptado aplicar las políticas y los procedimientos. La infracción intencional o consciente de cualquiera de estas políticas o procedimientos será motivo de despido inmediato.
 - c. Los gerentes o propietarios supervisarán de forma periódica el desempeño de los empleados en el ámbito de la aplicación de las políticas y los procedimientos para asegurarse de que los vendedores cumplan con estos.

Ejemplo de políticas de gestión relacionadas con la venta de bebidas alcohólicas y productos de tabaco

(Continuación)

6. Señalización y promociones

- a. Además de bebidas alcohólicas, promocionaremos y tendremos disponibles bebidas frías sin alcohol o de bajo contenido alcohólico y tendremos en cuenta el equilibrio entre ambas.
- b. Las bebidas alcohólicas se almacenarán en un lugar visible para el vendedor u otros empleados en todo momento.
- c. Los siguientes carteles se exhibirán en todo momento dentro de nuestro establecimiento:
(Enumere aquí los carteles y dónde se exhibirán; consulte la normativa de Carolina del Sur sobre señalización).
- d. No se exhibirán carteles ni promociones dirigidos a los jóvenes.

7. Seguridad

- a. El estacionamiento y la tienda contarán con iluminación adecuada.
- b. El gerente o el propietario participará en cualquier programa comunitario de vigilancia vecinal o en otros programas de apoyo comunitario diseñados para reducir el número de problemas relacionados con las bebidas alcohólicas en la zona.
- c. (Añada aquí cualquier otra medida de seguridad, como contratar guardias de seguridad privados, colaborar de forma más estrecha con la policía, etc.).

La venta o el servicio de bebidas alcohólicas y productos de tabaco no debe ser una rutina. Es uno de los pocos productos legales que se pueden vender y que podrían suponer una pena de cárcel.

LA GERENCIA APOYA PLENAMENTE ESTAS POLÍTICAS Y RESPALDARÁ LAS DECISIONES DE NUESTROS EMPLEADOS PARA PROMOVER LA VENTA Y EL SERVICIO RESPONSABLES.

Empleado

Gerente

Fecha de firma

Acuerdo de empleo de la gerencia

Yo, _____, empleado de
_____, declaro por la presente que he leído las políticas y los
procedimientos relacionados con las bebidas alcohólicas y el tabaco escritos y descritos
anteriormente, y que estoy de acuerdo con estos. Me comprometo a respetar estas políticas escritas
mientras sea empleado de este establecimiento.

Firma _____ Fecha _____

He completado la capacitación en venta y servicio responsables de bebidas alcohólicas y tabaco.

Sí _____ No _____

Fecha de la capacitación _____

Se adjunta copia del certificado. Sí _____ No _____

He recibido una copia de las políticas y los procedimientos escritos. Sí _____ No _____

Firma de la gerencia _____

Fecha _____

Aplicación y cumplimiento de las políticas

Los gerentes pueden adoptar algunas medidas sencillas para garantizar el cumplimiento de las políticas:

1. Contratar a empleados conscientes. Proporcióneles sus políticas y procedimientos, y pídales que firmen una declaración en la que certifiquen que los han leído y comprendido, y que se comprometen a aplicarlos.
2. Discipline a los empleados que no apliquen sus políticas y procedimientos, como los relacionados con las bebidas alcohólicas y el tabaco. Despídalos si los descubre infringiendo su política de forma intencional (y documente los motivos).
3. Asegúrese de que todos los empleados nuevos reciban capacitación en prácticas de venta responsable.
4. Recalque de manera periódica a su personal su deseo de que apliquen estas políticas.
5. Implemente un programa de incentivos para los empleados que apliquen sus políticas y procedimientos de venta responsable de forma efectiva.
6. Realice controles periódicos al azar o contrate a un “comprador” para que supervise a los empleados con el fin de controlar la aplicación de las políticas y los procedimientos.
7. Apoye a sus empleados cuando rechacen la venta a un cliente.
8. No permita que sus empleados consuman bebidas alcohólicas en el local mientras estén en horario laboral o fuera de este.

[illegible]

Responsabilidades del personal de ventas y servicio

- Conocer todas las leyes de Carolina del Sur relacionadas con la venta de bebidas alcohólicas y tabaco.
- Conocer las políticas del negocio sobre la venta de bebidas alcohólicas y productos de tabaco.
- Conocer la definición de lo que constituye un producto con restricción de edad.
- Conocer las leyes y políticas de la tienda sobre la obligación de requerir una identificación, incluida la edad que exige la verificación de la identificación y las formas aceptables de identificación.
- Conocer los protocolos específicos de verificación de la edad diseñados para garantizar que la fecha de nacimiento sea leída, comprendida con claridad por el vendedor y comparada con un calendario o un dispositivo electrónico de verificación de la edad.
- Verificar la autenticidad de una identificación.
- Conocer las características de una identificación que deben verificarse.
- Conocer cómo determinar si una identificación se ha alterado o se está utilizando de manera indebida.
- Conocer qué debe hacer un empleado si una identificación parece haberse alterado o utilizado de manera indebida.
- Conocer métodos establecidos y técnicas prácticas para hacer frente a situaciones recurrentes.
- Solicitar una identificación.
- Saber cuándo y cómo solicitar una segunda identificación.
- Negarse a realizar una venta cuando el cliente no posea una identificación o cuando esta indique que el cliente es menor de edad.
- Negarse a realizar una venta por temor a que la identificación se haya alterado o se esté utilizando de manera indebida.
- Reconocer y rechazar una posible venta a terceros, lo que incluye los intentos de compra realizados con el permiso escrito de los padres o con los padres presentes en un vehículo estacionado.
- Resistir la presión del cliente y hacer frente a su conducta abusiva.
- Saber que la gerencia es un recurso para el personal de ventas y servicio.

Además, los establecimientos de consumo en el local deben tener en cuenta lo siguiente:

- Asegurarse de conocer las leyes sobre bebidas alcohólicas, los reglamentos y las políticas del local sobre el servicio de bebidas alcohólicas.
- Informarse bien sobre las bebidas sin alcohol, de bajo contenido alcohólico y de especialidad disponibles para el servicio. Ofrecer cerveza o vino sin alcohol, u otras alternativas.
- Dedicar unos minutos a hablar con los clientes durante su visita para evaluar sus necesidades de servicio.
- Servir una bebida alcohólica a la vez. Retirar el vaso antes de servir la siguiente bebida.
- Espere a que los clientes vuelvan a ordenar. No animarlos a volver a pedir cuando la bebida alcohólica en la mesa aún esté parcialmente llena.
- Reducir la velocidad de servicio para los clientes que estén al límite (ZONA AMARILLA).
- En el caso de los clientes constantes que tienden a beber demasiado, analizar y fijar un límite con ellos personalmente con la ayuda del gerente.

- Promover alimentos y refrigerios no salados.
- No servir a un cliente al que ya haya servido un compañero sin consultarlo antes con su compañero.
- Respalde y apoye las decisiones que tomen el personal y los gerentes.
- Trabajar en equipo y comunicar al resto del personal la información sobre la situación del cliente con respecto al consumo de bebidas alcohólicas.
- Asegurarse de que haya personal de refuerzo disponible en caso de ser necesario.
- Ayudar a sus compañeros a evitar que se produzcan situaciones problemáticas.
- Estar atento al comportamiento de los clientes de su establecimiento.
- Completar los informes de incidentes cuando sea necesario.
- El gerente o el propietario deben establecer una política de notificación y asegurarse de que todos los miembros del personal la conozcan.
- Tener en cuenta los factores que afectan la BAC de una persona para ajustar y evitar el servicio excesivo.