

# CATEGORÍA 2 MANUAL DE CAPACITACIÓN INTERNA PARA VENDEDORES

MAYO DE 2024

## REQUISITOS DE CAPACITACIÓN

Cada negocio debe tener un propietario, gerente, director o socio capacitado por el Departamento de Licores y Loterías de Vermont (DLL), ya sea en línea o en persona. No se renovarían licencias o permisos si la capacitación no está vigente.

Una persona certificada por el Departamento de Licores y Loterías de Vermont (DLL) puede capacitar a otras personas con este folleto interno, el video y haciéndoles aprobar el examen. Esta certificación no es transferible a otros negocios. Si los empleados no reciben la capacitación adecuada, la empresa puede ser multada o se le suspenderán las licencias. Deberá recibir capacitación nuevamente cada dos años mientras trabaje para este negocio.

*Todas las personas que trabajan en la venta, servicio o solicitud de alcohol o tabaco deben estar capacitadas antes de comenzar a trabajar en este cargo y volver a capacitarse cada dos años.*

## CERTIFICADOS DE CAPACITACIÓN

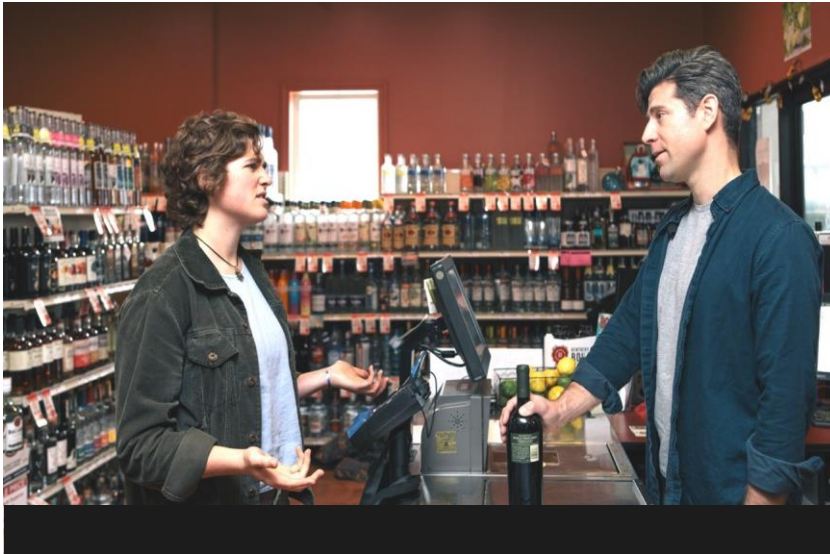
Las copias electrónicas o impresas de los certificados de capacitación de todos los empleados deben estar disponibles al momento que se soliciten. Si no están disponibles, el negocio puede ser multado o se le puede suspender la licencia.

*- Regulación de la capacitación*



### Información que se trata

- ◆ Leyes y reglamentos
- ◆ El alcohol y el cuerpo
- ◆ Estado de embriaguez
- ◆ Responsabilidad civil
- ◆ Documentos de identificación aceptables



## SEGUIR LAS REGLAS

Ciertas infracciones pueden resultar en una multa para el negocio o la suspensión de la licencia.

A los negocios se les emitirá una citación a la que deberán responder dentro de un plazo de 10 días.

La Oficina de Educación del Departamento de Licores y Loterías de Vermont (DLL) creó este folleto para brindar las reglas básicas que los empleados deben saber para realizar su trabajo. Este material solo lo capacita para este trabajo. No se aplica a ningún otro negocio. La Oficina de Educación ofrece capacitaciones presenciales y en línea para los que deseen tomarlas. La educación es importante, y debe recibir capacitación antes de comenzar y ser capacitado nuevamente cada dos años.

Los empleados deben asegurarse de que no haya infracciones de las regulaciones o leyes del Título 7. Si hay problemas, deben corregirse rápidamente. Es importante saber lo que debe hacer en caso de cualquier problema. ¿Cómo maneja los problemas en su negocio? Este folleto le proporcionará las reglas básicas que debe conocer, pero es importante que hable con su empleador para conocer las políticas específicas de la empresa además de las contenidas en este libro.

La Oficina de Cumplimiento y Aplicación del Departamento de Licores y Loterías de Vermont (DLL) es la encargada de investigar las posibles infracciones de las leyes y regulaciones sobre bebidas alcohólicas, y de llevar a cabo actividades de aplicación de la ley relacionadas con estos incidentes. Conformada por un equipo de investigadores de las autoridades y personal de apoyo, y trabajando en estrecha colaboración con otras agencias de aplicación de la ley, esta División protege la seguridad pública y garantiza que se cumplan las leyes y regulaciones.

La Junta de Control del Departamento de Licores y Lotería está conformada por 5 miembros nombrados por el gobernador. Presiden todas las audiencias y trabajan con el cuerpo legislativo para crear las Regulaciones de Vermont. Este folleto contiene muchas, pero no todas, las regulaciones y leyes que debe conocer para hacer su trabajo. En el sitio web del Departamento de Licores y Loterías de Vermont (DLL) encuentra una lista completa de las regulaciones del Título 7.

Revise este folleto con su instructor interno del Departamento de Licores y Loterías de Vermont (DLL), mire el video del expendedor y asegúrese de conversar sobre las políticas que tienen su empresa que la hacen más restrictiva que las leyes.

NOTAS:

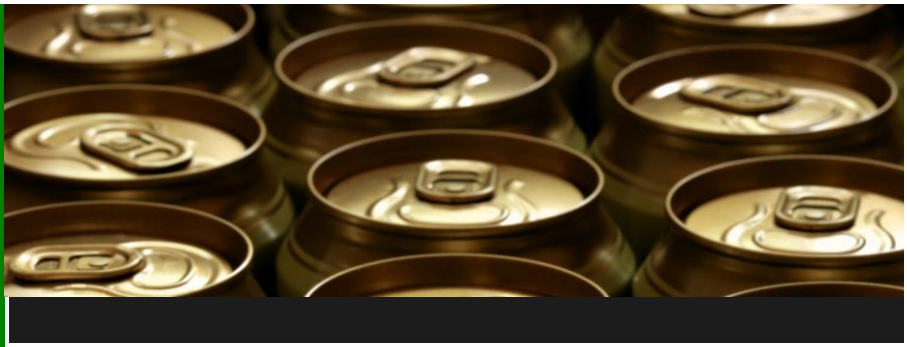
## DE DÓNDE VIENE

Todo el alcohol que se encuentra en el establecimiento debe ser comprado mediante una factura en el lugar adecuado:

- Malta: de un distribuidor mayorista
- Vínicas: de un distribuidor mayorista o un transportista directo para venta minorista
- Bebidas espirituosas listas para beber (RTD) con hasta el 12% de alcohol y en envases de no más de 24 onzas de un distribuidor mayorista
- Los establecimientos contratados como agencias reciben licor directamente del estado de Vermont

El tabaco debe comprarse contra factura a un mayorista de tabaco autorizado.

Los licenciatarios pueden transferir productos entre ubicaciones con licencias similares, siempre que estén controlados por la misma entidad.



## DEFINICIONES DE BEBIDAS

### Bebidas de malta

Todas las bebidas fermentadas de cualquier nombre o descripción fabricadas para la venta a partir de malta, total o parcialmente, o de cualquier sustituto de ésta, conocidas, entre otras cosas, como cerveza, ale o lager, que contienen no menos del 1% ni más del 16% de alcohol por volumen a 60 grados Fahrenheit.

### Bebidas vónicas

Todas las bebidas fermentadas de cualquier nombre o descripción fabricadas u obtenidas para la venta a partir del contenido natural de azúcar de frutas u otros productos agrícolas, que contienen azúcar y cuyo contenido alcohólico no sea inferior al 1% ni superior al 16% en volumen a 60 grados Fahrenheit.

### Sidra dura

Una bebida vónica, elaborada principalmente a partir del contenido de azúcar natural fermentado de manzanas o peras, que contiene un contenido alcohólico de no menos de 1% ni más del 16% en volumen a 60 grados Fahrenheit. La sidra dura incluye sidra endulzada, saborizada y carbonatada.

### Bebidas espirituosas listas para beber

Una bebida alcohólica que contiene más del 1% de alcohol por volumen y no más del 12% de alcohol por volumen a 60 grados Fahrenheit obtenida por destilación, síntesis química o concentración por congelación y mezclada con bebidas no alcohólicas, saborizantes o ingredientes colorantes. Las bebidas espirituosas listas para beber también pueden contener agua, jugos de frutas, añadidos de frutas, azúcar, dióxido de carbono, conservantes y otros ingredientes. Las “bebidas espirituosas lista para beber” no incluyen las empaquetadas en envases de más de 24 onzas líquidas de volumen.

### Licores

Bebidas que contienen más del 1% de alcohol obtenido por destilación, por síntesis química o por concentración por congelación; bebidas vónicas que contienen más de un 23% de alcohol; y bebidas de malta que contienen más del 16% de alcohol por volumen a 60 grados Fahrenheit. “Licor” también significa las bebidas espirituosas listas para beber que contienen más del 12% de alcohol por volumen a 60 grados Fahrenheit o están empaquetada en envases de más de 24 onzas líquidas de volumen.

## HORARIO

El establecimiento puede vender alcohol de:

6:00 a. m. a 12:00 a. m.

Puede vender tabaco durante todo el horario de atención.

Consulte al secretario municipal para conocer las restricciones locales.



## REGLAMENTOS PARA LAS EMPRESAS

- Las empresas deben estar al día con el Departamento de Salud, el Departamento de Impuestos y el Departamento de Trabajo.
- Si la empresa lleva a cabo algún cambio en su composición comercial (directores, propietarios o socios), debe notificar al Departamento de Licores y Loterías de Vermont (DLL) por escrito al menos 20 días antes.
- Se deben mantener en el lugar todos los registros comerciales, incluidos, entre otros, la nómina, los recibos y las facturas, durante al menos dos años. Para las empresas que emplean un sistema de videovigilancia en establecimientos con licencia, el Departamento de Licores y Loterías de Vermont (DLL) puede examinar dicho sistema o las imágenes de video retenidas.
- La empresa no puede vender alcohol por menos de lo que se compró y todos los impuestos que se deben recaudar.
- Las licencias de alcohol (y tabaco) de la empresa deben exhibirse en un lugar claramente visible para el público. Todo el alcohol y el tabaco deben almacenarse en las instalaciones autorizadas.
- En caso de que se emita una suspensión a la empresa, el aviso de la suspensión se mostrará en un lugar claramente visible para el público.

### NOTAS:



## JUEGOS DE AZAR

Los juegos de azar son ilegales en una propiedad con licencia. En el establecimiento solo pueden venderse juegos de lotería aprobados.

## CONDUCTA DE LOS CLIENTES

Es responsabilidad del establecimiento controlar la conducta de los clientes. No puede haber actividades ilegales en la propiedad del establecimiento. No puede llevar a cabo su negocio de manera que cause molestias a la comunidad.



## REGLAMENTO LABORAL

Los vendedores de alcohol y tabaco deben tener al menos 16 años.

La empresa debe tener una persona encargada en el lugar en todo momento.

Todos los empleados deben ser remunerados por la empresa.

Ningún empleado puede estar bajo la influencia del alcohol o cualquier otra droga o sustancia mientras esté de servicio.

## COOPERACIÓN

Todos los empleados deben cooperar con las autoridades. No pueden interferir en el desempeño de sus funciones y deben proporcionar su identificación si se le solicita.

Recuerde colaborar con ellos. Hable con su jefe sobre los procedimientos de emergencia, quiénes son las autoridades locales y cómo y cuándo contactarlas.

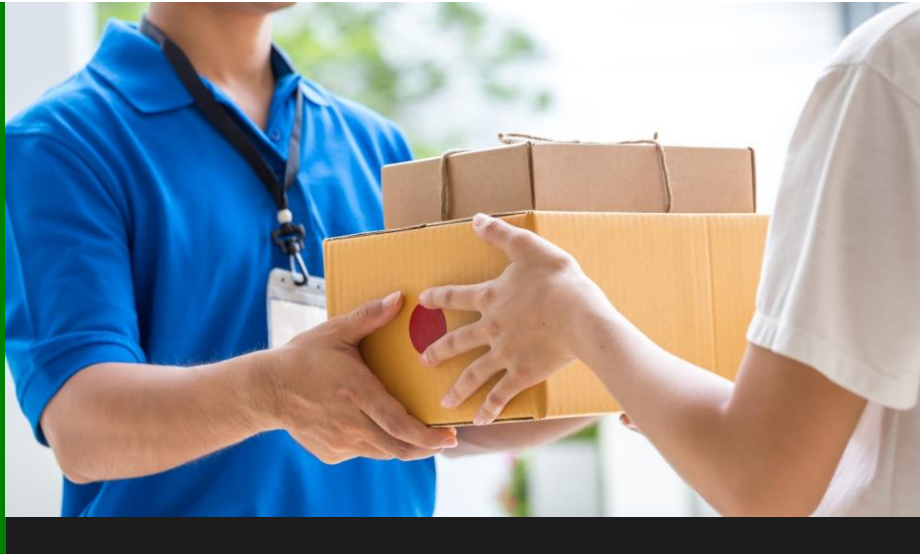
NOTAS:

## VINO FORTIFICADO

Los establecimientos que aún no están contratados como Agencias pueden obtener un permiso para vender vinos fortificados (generosos) que contengan entre el 16% y 23% de alcohol.

El establecimiento no puede cobrar un precio inferior al establecido por el Departamento de Licores y Loterías de Vermont (DLL).

Los establecimientos con este permiso pueden obtener productos que no figuran actualmente solo por cantidades completas de cajas.



## PERMISO DE ENTREGA MINORISTA

Los establecimientos con este permiso no pueden entregar más de 288 onzas de bebidas de malta ni más de 3000 mililitros de bebidas vínicas a una dirección física en un período de 24 horas.

Los establecimientos deben tener y mantener todas las coberturas de seguro apropiadas.

Las entregas solo pueden ser realizadas entre las 9:00 a. m. y las 5:00 p. m. por un empleado con una certificación válida de VT DLL de categoría 2 y que tenga al menos 18 años.

Se debe mantener un registro de todas las entregas, que debe incluir como mínimo:

- Nombre y dirección física del destinatario
- Cómo se verificó la identificación
- Firma del destinatario
- Descripción del producto, incluyendo la cantidad entregada y el precio
- Hora en que se hizo la entrega
- Nombre del empleado que realizó la entrega
- El destinatario debe tener al menos 21 años.

## ENTREGA EN LA ACERA

Los establecimientos pueden ofrecer entrega en la acera de envases sin abrir de bebidas alcohólicas para las que tienen licencia de venta. La entrega en la acera solo se permite entre las 10:00 a. m. y las 11:00 p. m. Esta disposición solo está permitida hasta el 1 de julio de 2025.

## VENTAS DE BARRILES

Los clientes que compren barriles deben presentar una identificación válida.

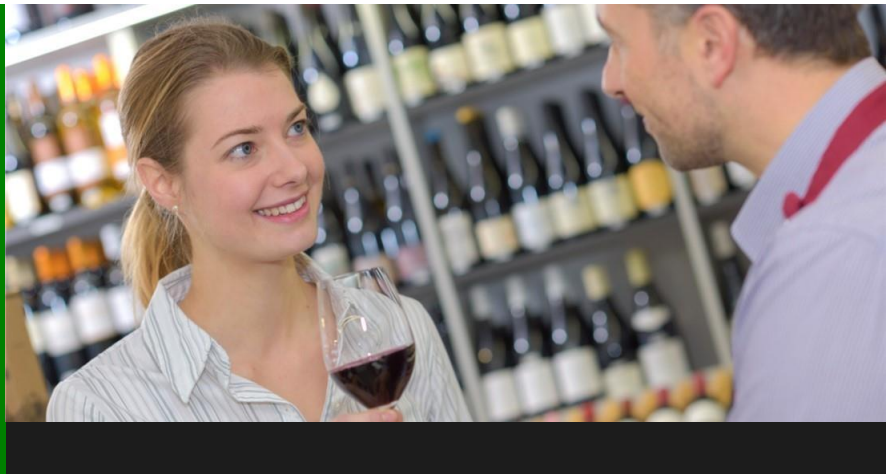
El establecimiento debe asegurarse de que haya una etiqueta de barril adherida al barril antes de venderlo.

El establecimiento debe completar un formulario de registro de barril, que se puede obtener del Departamento de Licores y Loterías de Vermont (DLL). Este formulario incluye un espacio para el número de etiqueta del barril, el nombre del cliente, la dirección, la fecha de nacimiento y el número de identificación exactamente como está escrito en su identificación. El establecimiento debe conservar este formulario durante al menos 90 días después de que se devuelva el barril.

Los establecimientos deben cobrar un depósito de al menos \$25 por barril.

Quitar una etiqueta del barril es ilegal. Los infractores podrían enfrentar una multa de hasta \$1000.

Los clientes que no devuelvan el barril dentro de los 60 días posteriores a la compra serán multados con \$200.



## PERMISOS DE DEGUSTACIÓN PARA MINORISTAS

Los permisos de degustación permiten a los establecimientos dispensar bebidas de malta, vínicas o bebidas espirituosas listas para beber (RTD) a clientes mayores de edad de la siguiente manera:

- El establecimiento puede llevar a cabo sus propias degustaciones hasta 48 veces al año.
- El establecimiento debe solicitar un permiso al Departamento de Licores y Loterías de Vermont (DLL) con al menos 5 días de anticipación.
- El establecimiento puede usar las bebidas espirituosas vínicas, de malta o bebidas espirituosas listas para beber (RTD) de su propio inventario para la degustación y ofrecer hasta 6 tipos diferentes de estas durante la duración del evento. Debe llevarse a cabo en un área designada y no durar más de 6 horas.
- Los clientes mayores de edad pueden probar hasta 2 onzas de cada bebida, pero no más 8 onzas en total.
- No se puede atender a más de 8 clientes a la vez. Debe haber un aviso que indique que nadie menor de 21 años puede participar. El servidor para este evento debe tener al menos 18 años y estar debidamente capacitado.

## CATAS PROMOCIONALES

A solicitud del establecimiento, el titular de una licencia de fabricante, rectificador o distribuidor mayorista puede distribuir sin cargo a la gerencia o al personal del establecimiento, siempre que sean mayores de edad, dos onzas por persona de bebidas vínicas, de malta o espirituosas listas para beber (RTD) con el propósito de promover la bebida.

Ya no se requiere notificación por escrito para dichas catas, y los empleados ya no están obligados a estar fuera de servicio por el resto del día para participar.

## GROWLERS

Con permiso por escrito, el establecimiento puede llenar growlers utilizando solo un sistema de tiro sellado directo.

Los growlers se pueden llenar para la venta inmediata.

NO se permite el prellenado.

Los growlers limpios serán proporcionados por el minorista.

Las etiquetas contendrán el nombre del minorista, el producto, el alcohol por volumen, el nombre del fabricante y la *“recomendación de consumir en un plazo de 72 horas”*.

El growler es una botella, lata, barril u otro recipiente que contiene malta o bebida vínica.

El contenedor no es un paquete de seis anillos, cajas de cartón, u otro material de embalaje que contenga dichos contenedores.

El establecimiento debe pedir un depósito.



## CAJAS DE AUTOPAGO (SELF-CHECKOUT)

Aunque el establecimiento ofrezca cajas de autopago (self-checkout), esto no significa que el cliente pueda realmente "autopagarse" el alcohol.

Debe tener controles para identificar los productos alcohólicos y detenerlos. Un cajero debe interactuar con ese cliente para verificar si es mayor de edad o está bajo los efectos del alcohol.

Para ser claros, es una infracción cuando un menor de edad o un cliente en estado de embriaguez compra alcohol en una caja registradora de autopago (self-checkout) en el establecimiento. Recuerde que también el empleado, el gerente y el establecimiento pueden ser considerados responsables de esa venta.

NOTAS:



## Tipos de productos

**Productos de tabaco:** Los productos de tabaco son cualquier cosa que contenga tabaco, incluidos, entre otros, cigarrillos, puros, tabaco de mascar y tabaco de pipa.

**Parafernalia para tabaco:** Los artículos incluyen productos utilizados para inhalar o ingerir tabaco, entre otros, papel de liar, envoltorios de hojas, pipas, pipas de agua, narguiles y bongos.

**Sustitutos del tabaco:** Incluyen cigarrillos y otros dispositivos electrónicos o que funcionan con baterías que suministran nicotina u otras sustancias al cuerpo a través de la inhalación de vapor y que no han sido aprobados por la FDA para dejar de fumar u otros fines médicos.

**Para vender cualquier forma de sustitutos del tabaco, el establecimiento debe tener una aprobación para sustitutos del tabaco.**

## TABACO

Los clientes deben tener al menos 21 años para comprar productos, parafernalia o sustitutos del tabaco. Recuerde que debe pedir el documento de identificación a todas las personas de edad dudosa que intente comprar tabaco.

Si vende cualquiera de estos productos a un cliente que aún no tiene 21 años, recibirá una multa de \$100. Las sanciones posteriores pueden ser de hasta \$500 en multas. El establecimiento también recibirá sanciones, ya que esto es una infracción de la ley.

No solo hay que tener cuidado de no vender estos productos a menores, sino que hay otros reglamentos sobre el tabaco que hay que seguir.

Las empresas solo pueden exhibir o almacenar estos productos detrás de un mostrador de ventas, en áreas no accesibles al público o en un contenedor con cerradura. En el caso de cartones de cigarrillos y paquetes múltiples de tabaco de mascar, se puede permitir el acceso de los clientes, pero debe estar a la vista de un empleado responsable en todo momento.

No se permite el uso de productos de tabaco dentro de lugares públicos. Las tiendas de "vapeo" pueden permitir a los clientes probar muestras, siempre que no vendan alimentos ni bebidas.

Los cigarros y el tabaco de pipa se pueden almacenar en un humidificador en el mostrador de ventas solo si están a la vista de un empleado responsable para que se pueda observar fácilmente cuando son tomados.

Las máquinas expendedoras, los bidis y las máquinas de enrollar (liar) comerciales son ilegales. Los cigarrillos no se pueden vender en paquetes de menos de 20 unidades y deben tener el timbre fiscal de Vermont. Los cigarrillos saborizados y los papeles de enrollar (liar) también son ilegales.

Los establecimientos que venden productos de tabaco, parafernalia o sustitutos deben tener publicado un aviso de tabaco. Ese aviso se puede encontrar en el sitio web del Departamento de Licores y Loterías de Vermont (DLL).

NOTAS:

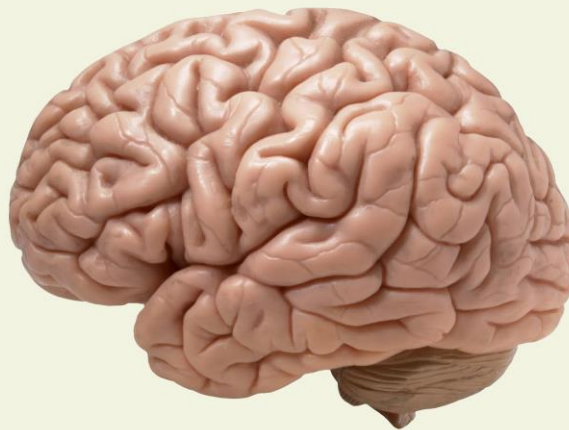
## ESTADO DE EMBRIAGUEZ

En Vermont, las bebidas alcohólicas no pueden venderse ni suministrarse a una persona que muestre signos de embriaguez por alcohol u otras drogas o sustancias.

Ninguna persona que muestre signos de embriaguez podrá permanecer en el establecimiento con licencia.

Si la persona parece embriagada, ya sea que usted sepa que ha estado bebiendo o no, no puede venderle alcohol y no puede permanecer en la propiedad.

Recuerde que los signos de embriaguez pueden incluir dificultad para hablar, desequilibrio, tambaleo, ojos vidriosos, mirada confundida, actuar confundido y reacciones tardías.



## EL ALCOHOL Y EL CEREBRO

Es importante entender cómo funciona el alcohol en el cuerpo. El alcohol es una droga sedante y depresora. Cuando la persona bebe alcohol, este pasa al estómago y al intestino delgado, donde ingresa al torrente sanguíneo. Después de que el alcohol entra en la sangre, pasa por el resto del cuerpo. El cerebro de la persona utiliza mucha sangre; debido a esto, gran parte del alcohol termina afectando el cerebro. El alcohol adormece ciertas partes del cerebro. Cuanto más alcohol bebe una persona, más se duerme el cerebro.

La primera parte del cerebro que afecta el alcohol es la parte que controla el juicio y el razonamiento. A medida que se consume más alcohol, comienza a afectar la parte que controla los músculos. Es en ese momento cuando se observan TROPIEZOS, TAMBALEOS y BALBUCEOS. Estos son a los que nos referimos como SIGNOS EVIDENTES DE EMBRIAGUEZ. Si la persona consume más alcohol, sus funciones vitales pueden verse afectadas. El exceso de alcohol puede provocar la muerte.

La persona puede agregar alcohol a su cuerpo tan rápido como puede beberlo, pero no lo elimina de igual manera. La mayor parte del alcohol se elimina del cuerpo a través del hígado (aproximadamente el 90%). Una pequeña cantidad se elimina a través de la respiración y el sudor (aproximadamente el 10%). Las personas pueden desarrollar tolerancia al alcohol. Las personas que beben alcohol de forma regular aprenden a manejar sus efectos. Esto no significa que se embriague menos que otra persona, simplemente significa que sabe cómo ocultar los signos de que ha estado bebiendo.

Si cree que un cliente está embriagado, no le venda.



## ESTRATEGIAS DE RECHAZO

Cuando crea que alguien muestra signos de embriaguez, debe tomar medidas. Los vendedores experimentados le dirán que esta es una de las partes más difíciles del trabajo. Aunque puede ser difícil, no tiene por qué serlo.

Utilice el método “EER” para ayudarlo a determinar qué hacer. **Evalúe cuidadosamente** a la persona para detectar signos visibles de embriaguez. **Entrevístela** para averiguar si presenta signos de embriaguez por alcohol y **Rehúse** venderle si los observa. Esto no significa que tenga que preguntarle directamente sobre cuánto ha bebido. Significa que tiene que hablar con la persona para averiguar si muestra signos de embriaguez.

Cuando interactúe con los clientes, asegúrese de **cuidarlos** (HAMEAERE):

**H: Hable e informe desde el principio.** Es importante que los clientes sepan cuáles son las expectativas de cómo comportarse en su negocio. ¿Hay carteles que ayuden?

**A: Alternativas.** “Lo siento, no puedo venderle alcohol, pero, ¿le gustaría comprar otros artículos?”. No es necesario que darle mucha importancia a la negativa. Tendrá que poder negarse a vender alcohol y, a veces, tabaco a un cliente, pero esto no significa que tenga que negarse a venderle pan y leche.

**M: Mantenga la calma.** Este es su trabajo. Lidar con situaciones difíciles puede ser parte del trabajo.

**E: Explique la ley.** Tiene la ley de su lado. Conózcala. Úsela.

**A: Aclare el motivo de la negativa.** Haga saber al cliente que no puede venderle. Que no cambiará de opinión. Sea claro con la negativa.

**A: Evite las humillaciones y lenguaje soez.** Si el cliente se molesta, no tiene por qué enfadarse con él. No lo insulte, grite ni amenace. Haga su trabajo. Sea profesional.

**R: Registre e informe** cualquier incidente a su empleador y revíselo con sus compañeros de trabajo para mejorar la forma en que la empresa maneja las situaciones que surjan.

**E: Empatía.** El cliente también es una persona. Sea amable. Recuerde que todos tenemos días malos. Este no es su mal día, es el del CLIENTE, y recordará cómo usted lo manejó.

© Robert J. Labate, 2017. Usado con permiso.



## MENORES

La ley de Vermont establece que las personas menores de 21 años no pueden comprar, poseer ni consumir alcohol.

Los vendedores de alcohol deben asegurarse de que la persona tenga al menos 21 años antes de venderle alcohol. Si vende alcohol a una persona menor de 21 años, puede ser acusado penalmente.

La ley establece que usted personalmente puede ser considerado penalmente responsable por vender a un menor de 21 años. También hay un Reglamento General que establece que la empresa también será responsable por vender alcohol a un menor de 21 años.

La regulación establece que debe pedir un documento de identificación a todas las personas de las cuales no tenga certeza de su edad. La empresa puede ser multada si no pide a los clientes cuya edad no es clara que se identifiquen con un documento.



## VENTA DE ALCOHOL A MENORES DE EDAD

Nadie puede vender ni entregar alcohol a una persona menor de 21 años, y nadie puede permitir que una persona menor de 21 años consuma alcohol.

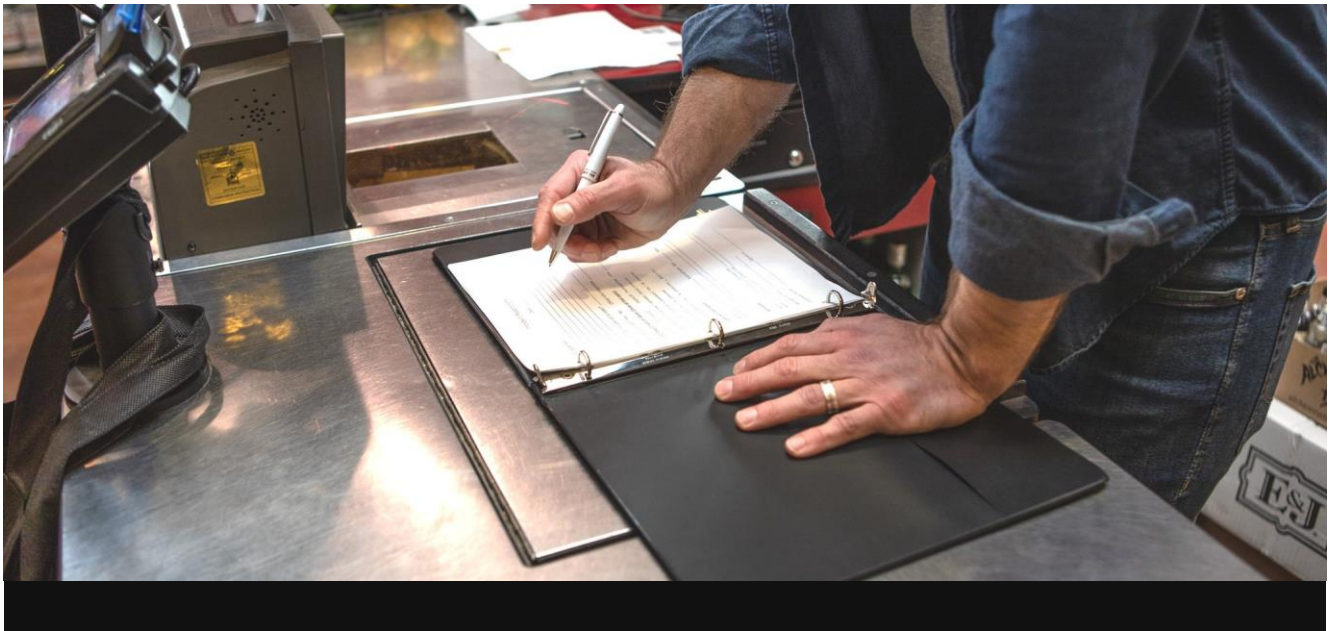
La sanción por vender a un menor o permitir que consuma alcohol es una multa de hasta \$2000 o hasta 2 años de cárcel, o ambas.

Además, si una persona vende, proporciona o permite que un menor consuma alcohol, y ese menor, como resultado de consumir el alcohol, causa la muerte o lesiones corporales graves a cualquier persona mientras opera un vehículo motorizado, la sanción se convierte en una felonía cuya multa puede ser hasta \$10.000 o hasta 5 años de cárcel.

La única excepción a la ley anterior se aplica a los vendedores que proporcionan alcohol a un menor durante una verificación de cumplimiento realizada por las autoridades. La sanción por una primera infracción es una multa de \$100; y por infracciones subsecuentes puede ser de hasta \$500. La empresa también recibe sanciones cuando un empleado no aprueba una verificación de cumplimiento al venderle a este menor.

NOTAS:





## **LEY DRAM SHOP Y RESPONSABILIDAD CIVIL**

La llamada “Ley Dram Shop” permite que ciertas personas que resultan lesionadas obtengan compensación monetaria por daños de la persona que vendió el alcohol. La persona puede obtener compensación monetaria por daños si usted:

- vende alcohol a un menor de edad, o
- vende alcohol a un cliente que ya está bajo la influencia del alcohol;
- vende alcohol fuera del horario legal

y esa persona lesiona a la persona o causa daños a un lugar o propiedad, entonces las personas afectadas pueden demandarlo a usted, a su gerente, al propietario y a sus socios. Si está haciendo su trabajo y cumpliendo todas las leyes de bebidas alcohólicas, no tendrá que preocuparse por ser demandado.

Una persona también podría demandar si a un cliente se le sirvió más alcohol del que es razonable. Sin embargo, dado que los clientes solo pueden consumir en catas, donde se sirven cantidades limitadas, esta situación no debería aplicarse.

Las personas afectadas tendrán hasta dos años para presentar la demanda ante los tribunales.

## **LIBROS DE REGISTRO E INFORMES DE INCIDENTES**

Es útil conocer y seguir las leyes sobre bebidas alcohólicas para que pueda evitar este tipo de problemas. Puede ser buena idea que lleve un registro personal de cualquier cosa inusual que pueda suceder. Si sucede algo inusual mientras trabaja, debe anotar lo sucedido en un cuaderno que conserve. Las notas deben incluir el nombre y la descripción del cliente, y una breve reseña de lo sucedido. Las demandas Dram Shop se pueden presentar hasta dos años a partir de la fecha del incidente. Debido a que la mayoría de las personas no pueden recordar lo que hicieron hace dos años, es mejor anotar la información para que pueda refrescar la memoria más tarde. Es importante que lleve su propio registro, de modo que si cambia a otro empleo más adelante, pueda llevarlo consigo. Se recomienda a la empresa a mantener un libro de registro. Pregunte al gerente cómo documentar los problemas del establecimiento.

## DOCUMENTOS DE IDENTIDAD ACEPTABLES

- Licencia de conducir con foto válida
- Tarjeta de identificación de no conductor con foto válida
- Licencia de conducir válida con foto mejorada emitida por cualquier estado o jurisdicción extranjera.
- Identificación militar válida de EE. UU. (cualquier forma)
- Pasaporte válido
- Tarjeta de pasaporte válida

**LOS DOCUMENTOS DE IDENTIFICACIÓN TEMPORALES NO SON ACEPTABLES**



## VERIFICACIÓN DE LA EDAD DE LOS CLIENTES

La ley obliga a pedir un documento de identificación si usted no está seguro de la edad del cliente. El documento debe ser una forma de identificación válida y aceptable con fotografía. Si el cliente quiere comprar alcohol o tabaco, debe poder demostrar que es mayor de edad.

Compare el rostro de la persona presente con la que aparece en el documento de identidad. El peso, cabello y maquillaje pueden cambiar. La estatura, forma de los ojos y ubicación de las orejas no cambian.

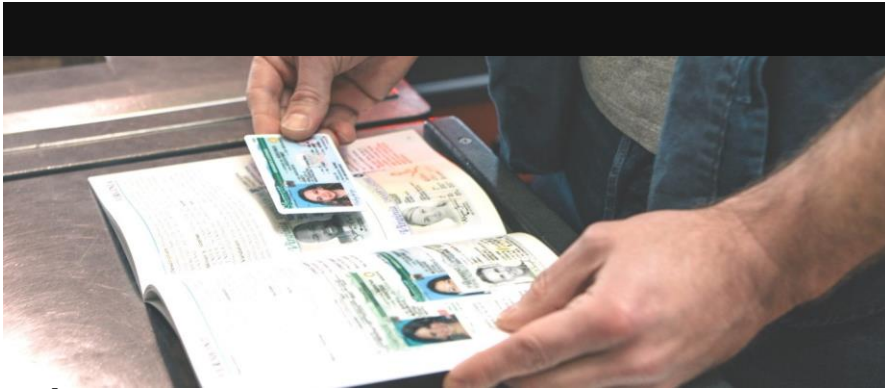
Mire la fecha de nacimiento y de caducidad. No se limite a echar un vistazo. ¡OBSERVE! ¡Lea y calcule! ¡Es ilegal venderle a un menor y podría ir a la cárcel! ¡LEA el documento de identificación!

Observe cómo actúa el cliente cuando le pide su identificación. ¿Está nervioso o inseguro? Cuando le hace preguntas sobre la información de la identificación, ¿responde confiado? Si el comportamiento le hace sospechar, no le venda.

Si tiene preguntas sobre el documento de identidad, llame a las autoridades locales y bríndeles toda la información que aparece en la identificación. Ellos pueden confirmar que el documento es válido y que toda la información coincide. Si no es válido o si parte de la información no coincide, ¡NO la acepte!

## COMPROBACIONES DE CUMPLIMIENTO

La División de Control de Bebidas Alcohólicas lleva a cabo controles de cumplimiento regulares para garantizar que las empresas identifiquen a los clientes que compran alcohol y tabaco. Usando personas menores, de 16 a 20 años, para intentar comprar productos de alcohol o tabaco, pueden verificar cómo las empresas verifican las edades y se niegan a vender. Los menores de edad del control de cumplimiento presentarán sus identificaciones válidas reales. Negarse a venderles debería ser una demostración fácil de que una empresa cumple con la ley.



## CÓMO USAR LAS HERRAMIENTAS PARA VERIFICAR LOS DOCUMENTOS DE IDENTIDAD

Para ayudarlo a identificar los documentos de identificación falsos, puede comprar herramientas que sirven como guías para verificar los documentos de identidad y lupas con luz ultravioleta. Las guías de verificación de documentos de identidad deben reemplazarse anualmente para asegurarse de tener la información más actualizada disponible.

Los menores que usan documentos de identificación prestados y falsificaciones de alta calidad compradas en Internet pueden causar grandes problemas a una empresa. Si el empleado no se toma el tiempo para mirar detenidamente los documentos de identificación, un menor podría comprar alcohol. Esto es un delito. Ser sorprendido vendiendo a menores de edad puede arruinar la reputación de una empresa, causar multas y sanciones y aumentar los riesgos para la seguridad pública.

Al usar estas herramientas y al repasar sus habilidades para rehusarse, puede ayudar a prevenir las ventas de alcohol a menores de edad en su negocio. Recuerde que pedir los documentos de identidad a los clientes no es solo parte del trabajo, es la ley.

La mayoría de las guías contienen imágenes de las licencias de conducir de los 50 estados y las provincias canadienses. La mayoría también incluye imágenes de pasaportes e identificaciones militares. Eso significa que, en el folleto puede encontrar imágenes de algunas de las formas aceptables de identificación. Recuerde que solo puede aceptar licencias de conducir con fotografía válida, documentos de identificación de no conductor con foto válida, licencias de conducir con foto mejorada válida emitida por cualquier estado o jurisdicción extranjera; identificaciones militares válidas de EE.UU., pasaportes válidos y tarjetas de pasaporte válidas.

Cuando alguien le entregue un documento de identificación de otro estado, consulte la guía de verificación de documentos de identidad para ese estado. Los documentos de identificación de muestra de la guía son del mismo tamaño que los que tiene en la mano. Compárelos. Lea la descripción escrita. Si hay alguna discrepancia, no acepte el documento de identificación y rechace la venta.

La descripción también puede incluir cualquier microimpresión que puede ver usando una lupa iluminada. En la parte posterior de la guía encontrará imágenes de los hologramas que puede ver usando luz negra. ¿Se ve igual el que tiene en la mano que en el libro?

Tomarse el tiempo y usar las herramientas para verificar los documentos de identidad correctamente puede ayudarlo a evitar cometer un error costoso.










## RENOVACIONES

- Todas las licencias caducan un año después de su emisión.
- Utilice el portal en línea para renovarlas.
- Asegúrese de renovar a tiempo para que se procesen las aprobaciones de la ciudad.
- Toda la información de la empresa debe estar actualizada.
- Los cambios deben presentarse con la solicitud de renovación.
- Los titulares de licencias deben cumplir con los Departamentos de Salud, Trabajo e Impuestos, así como con la oficina del Secretario de Estado.

- Home
- About Us
- \*\*\*Online Portal\*\*\*
- Board of Liquor & Lottery
- Compliance & Enforcement
- Education and Training**
- Seminars
- In-House Training
- Resources
- Posters and Publications**
- Archived Publications
- Laws and Regulations
- Licensing
- Public Information
- Careers
- Contact Us

## Posters and Publications

Below are mandatory posters, optional posters and other publications that may be helpful for your business. Click on the image to open the PDF to print. To request a printed copy be mailed to your business email [DLL.DLCEduTeam@vermont.gov](mailto:DLL.DLCEduTeam@vermont.gov).

 <p><b>MANDATORY</b> Must be displayed by all businesses serving alcohol</p>	 <p><b>MANDATORY</b> Must be displayed by all businesses that hold a Tobacco License</p>	 <p><b>REGULATION UPDATES #4 2023</b> Regulation Updates #4 2023</p>
 <p><b>MANDATORY</b> Must be displayed at Retail Tasting Events</p>	 <p><b>MANDATORY</b> Kegs must be logged on this form whenever a keg is purchased</p>	 <p><b>ALCOHOL AND TOBACCO STOPLIGHT POSTER</b> Can help you determine if a person is old enough to purchase alcohol or tobacco</p>
 <p><b>ALCOHOL AND TOBACCO YEARS STICKER</b> Can help you determine if a person is old enough to purchase alcohol or tobacco</p>	 <p><b>ACCEPTABLE IDS POSTER</b> Reminds everyone which forms of ID are acceptable in Vermont</p>	 <p><b>EFFECTIVE CARDING POSTER</b> 6 steps for effective carding</p>

¡Visite nuestro sitio web en [liquorcontrol.vermont.gov](http://liquorcontrol.vermont.gov) para conocer el nuevo portal de licencias y para tener acceso a todas sus necesidades educativas!

## Contáctenos

Departamento de Licores y Lotería de Vermont  
 1311 US Route 302  
 Suite 100  
 Barre, VT 05641

(802) 828-2339  
 Correo electrónico:  
[DLL.DLCEduTeam@vermont.gov](mailto:DLL.DLCEduTeam@vermont.gov) Sitio web:  
[liquorcontrol.vermont.gov](http://liquorcontrol.vermont.gov)