



“¿POR QUÉ QUIERES DESCANSAR?”

ABUSOS CONTINUADOS CONTRA TRABAJADORAS DOMÉSTICAS EN QATAR

RESUMEN / CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

AMNISTÍA
INTERNACIONAL



Amnistía Internacional es un movimiento global de más de 7 millones de personas que trabajan juntas para garantizar que los derechos fundamentales de cada persona sean respetados.

La visión de Amnistía Internacional es la de un mundo en el que todas las personas disfrutan de todos los derechos humanos proclamados en la Declaración Universal de Derechos Humanos y en otros instrumentos internacionales de derechos humanos.

El trabajo de Amnistía Internacional se financia principalmente con las contribuciones de su membresía y donaciones de particulares. La organización es independiente de todo gobierno, ideología política, interés económico y credo religioso.

© Amnesty International 2020

Salvo cuando se indique lo contrario, el contenido de este documento está protegido por una licencia 4.0 de Creative Commons (atribución, no comercial, sin obra derivada, internacional).

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/legalcode.es>

Para más información, visiten la página [Permisos de nuestro sitio web](https://www.amnesty.org/es/about-us/permissions/):

<https://www.amnesty.org/es/about-us/permissions/>.

Cuando una entidad distinta de Amnistía Internacional es titular de los derechos de autor, el material no está bajo licencia Creative Commons.

Publicado por primera vez en 2020 por

Amnesty International Ltd.

Peter Benenson House, 1 Easton Street
London WC1X 0DW, Reino Unido

Índice: MDE 22/3175/2020

Idioma original: Inglés

Foto de portada: Las aspirantes filipinas han de someterse a una formación intensiva de limpieza en Manila (Filipinas). © 2013 Getty Images

amnesty.org



ÍNDICE

RESUMEN	4
ESCUCHAR A LAS TRABAJADORAS DOMÉSTICAS: ABUSOS GRAVES CONSTANTES	6
REFORMAS INADECUADAS	8
ES PRECISO ACTUAR	11
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	12
AL GOBIERNO QATARÍ:	14
A LOS GOBIERNOS DE LOS PAÍSES EMISORES DE MANO DE OBRA	20

RESUMEN

“Ellos me compraron cuando me trajeron aquí. Por eso pueden hacerme lo que quieran.”

Reina

Al igual que Reina, trabajadora doméstica filipina residente en Qatar, cientos de miles de mujeres abandonan cada año sus hogares para buscar un empleo mejor en el extranjero. Dejan atrás a sus hijos e hijas, a sus parejas, a sus padres y a sus madres, a sus familiares y a sus seres queridos en general, para adentrarse en lo desconocido y trabajar en casa de una persona extraña. Uno de los destinos preferidos es Qatar, donde residen más de 173.000 trabajadoras domésticas asiáticas y africanas. Más de la mitad de las trabajadoras migrantes que viven en Qatar están empleadas en casas particulares.

Así, aisladas en el domicilio de sus empleadores, de quienes dependen fuertemente, muchas de estas mujeres soportan extenuantes condiciones laborales y graves abusos, sin apenas protección. Habitualmente trabajan entre 14 y 18 horas al día, con muy poco o ningún tiempo de descanso, y con suerte, en alguna ocasión, pueden llegar a disfrutar de un día libre. En los casos más extremos, aguantan insultos y sufren agresiones, que pueden ser también de naturaleza sexual. Por si todo esto fuera poco, a veces sus empleadores tardan en pagarles o, directamente, no lo hacen. Al estar regidas por el sistema de patrocinio conocido como *kafala* —sometido a reforma en la actualidad—, sus posibilidades de escapar de estos abusos son escasas.

Durante muchos años, el sistema de *kafala*, que vincula a las trabajadoras migrantes a sus empleadores, ha otorgado a estos últimos un control excesivo sobre las trabajadoras, hasta el punto de poder impedirles cambiar de trabajo o salir de Qatar. Tras meses de abusos o de retención de sus salarios, algunas huyen y son acusadas por sus empleadores de “fuga” o de otros delitos. En consecuencia, muchas trabajadoras domésticas se ven atrapadas en Qatar, sin ingresos, y enfrentadas a dilatados procesos judiciales.

Hace poco, se han aprobado reformas que han infundido esperanzas a los trabajadores y trabajadoras migrantes, incluidos los que trabajan en el servicio doméstico. Por ejemplo, en 2020 se ha abolido el requisito de contar con un permiso

de salida para poder abandonar el país y recibir un “certificado de no objeción” para cambiar de empleador, y se ha prometido un nuevo salario mínimo para marzo de 2021. Estos cambios, de ser aplicados plenamente —dado que brindan una mayor movilidad laboral y permiten a trabajadoras y trabajadores migrantes salir del país sin el permiso del empleador—, podrían ayudarles a escapar de los abusos y a mejorar sus condiciones.

Aunque aún es demasiado pronto para evaluar el alcance de la implementación efectiva de estas reformas, una cosa está clara: habida cuenta de su situación de vulnerabilidad, su aislamiento en el domicilio de las personas para las que trabajan y su género, las trabajadoras domésticas, para estar protegidas, necesitarán algo más que estas leyes. En concreto, se necesita un plan de acción que incluya medidas concretas diseñadas para asegurar su protección, además del refuerzo de la Ley de Servicio Doméstico, su aplicación íntegra, acompañada de mecanismos estrictos de inspección y una actuación decidida contra los empleadores que cometan abusos. La falta de medidas para aplicar y hacer cumplir la Ley de Servicio Doméstico aprobada en 2017 constituye una clara señal de alarma.

Desde el año 2010, cuando se concedió a Qatar la celebración de la Copa Mundial de fútbol de la FIFA en 2022, la atención se ha centrado en la mano de obra migrante del país, encargada, en gran medida, de la construcción de los estadios y las infraestructuras necesarias para ese campeonato. En 2014, tras haber denunciado ante la Organización Internacional del Trabajo (OIT) las organizaciones de trabajadores y trabajadoras el trato dispensado al personal migrante, el gobierno se comprometió a reformar el sistema. Entre otras medidas, prometió incluir a las trabajadoras domésticas en el Sistema de Protección Salarial —para supervisar el pago de su salario mensual—, y revisar y aplicar la legislación relativa al servicio doméstico. Más tarde, en agosto de 2017 —poco antes de firmar con la OIT un programa de cooperación técnica, por el que se comprometía a armonizar su legislación y sus prácticas con las normas internacionales—, Qatar promulgó la Ley de Servicio Doméstico. Esta ley prometía limitar el número de horas de trabajo, instituir un día libre a la semana y otras prestaciones, y permitir a las trabajadoras domésticas interponer denuncias ante unos nuevos comités laborales, con lo que se facilitaba su acceso a mecanismos de justicia por abusos laborales.

Sin embargo, tres años después, Qatar sigue sin proteger a las trabajadoras domésticas frente a la explotación. Como Estado Parte en varios tratados internacionales, Qatar se ha comprometido a garantizar el derecho de todos los trabajadores y trabajadoras a condiciones laborales justas y favorables, lo que incluye tiempo de descanso, vacaciones pagadas, remuneración, condiciones laborales seguras y saludables, posibilidad de constituir sindicatos y afiliarse a ellos y libertad de circulación. Sin embargo, todos estos derechos se violan e incumplen continuamente, y quienes lo hacen siguen sin rendir cuentas. Al igual que otros trabajadores y trabajadoras migrantes residentes en el país, las trabajadoras domésticas se han visto especialmente golpeadas por la pandemia de COVID-19.

En el presente informe analizamos cómo las graves deficiencias presentes en la legislación, las políticas y los sistemas de aplicación de Qatar se están cebando con el sector de población más vulnerable del país: el ejército de trabajadoras domésticas que trabajan desde el amanecer hasta bien entrada la noche en casas particulares,

aisladas y ocultas a los ojos de la opinión pública. Para ello, nos basamos en entrevistas e información recogida de 105 mujeres que trabajan o han trabajado recientemente en el servicio doméstico de Qatar, y en conversaciones con embajadas de países emisores de mano de obra, activistas y líderes o lideresas comunitarios que han prestado ayuda a trabajadoras domésticas. El informe también refleja la información proporcionada por el Estado de Qatar en respuesta a solicitudes de información por escrito. Asimismo, hemos recurrido a las constantes investigaciones de Amnistía Internacional sobre la situación de los trabajadores y trabajadoras migrantes en Qatar, incluido nuestro informe de 2014 [*“My sleep is my break”: Exploitation of Migrant Domestic Workers in Qatar.*](#)

Amnistía Internacional se siente en deuda con todas las mujeres que han tenido la valentía de compartir sus, a menudo, traumáticas historias. Sin ellas, no este informe no habría sido posible. Sus experiencias y sus vidas han servido para dar forma a este texto y a sus recomendaciones.

ESCUCHAR A LAS TRABAJADORAS DOMÉSTICAS: ABUSOS GRAVES CONSTANTES

“Yo he tenido aquí muchas experiencias negativas [...] Aquí nadie cumple las normas. No tuve ni un solo día libre en los tres años y ocho meses que trabajé en Qatar.”

Rosalinda

Las experiencias personales compartidas por las trabajadoras domésticas ponen de manifiesto un patrón constante de abusos laborales graves y, en algunos casos, de delitos en los que, normalmente, intervienen distintas formas de abuso. En los capítulos 4 a 10 se exponen los principales abusos denunciados y se resaltan los patrones observados en los distintos casos y testimonios de las mujeres, así como la impunidad de la que se benefician los empleadores que cometen dichos abusos.



Las aspirantes filipinas han de someterse a una formación intensiva de limpieza en Manila (Filipinas). © 2013 Getty Images

Todas y cada una de las 105 mujeres con las que Amnistía Internacional se puso en contacto tenían sus propias vivencias de abusos, pero los puntos recurrentes eran las largas jornadas laborales sin descanso adecuado ni días libres y la confiscación de pasaportes. Pese a haber firmado contratos que especificaban un máximo de 10 horas de trabajo al día, incluidas horas extras y un día libre por semana, trabajaban,

de media, más de 16 horas al día sin descanso ni días libres y, en algunos casos, llegaban a hasta 20 horas al día. La mayoría aseguraba que eran las primeras en despertar y las últimas en irse a la cama, y que tenían que estar disponibles en todo momento.

De las 105 mujeres con las que Amnistía Internacional se comunicó:

- **89 no tenían ningún día libre por semana, y la mayoría afirmaba no haber disfrutado de ningún día libre mientras había durado su empleo.**
- **90 trabajaban habitualmente más de 14 horas al día sin tiempo adecuado de descanso, y la mitad soportaba habitualmente jornadas de más de 18 horas.**
- **87 declararon que sus empleadores les habían confiscado el pasaporte.**

Al carecer de días de descanso, muchas de estas mujeres se habían visto confinadas en sus lugares de trabajo —o continuaban estándolo—, con lo que, en términos prácticos, se encontraban aisladas y atrapadas en las casas. Las que tenían o habían tenido permiso para salir de la casa, a menudo tenían que hacerlo bajo vigilancia de sus empleadores o sólo cuando acompañaban a las familias en sus salidas, normalmente para cuidar de sus hijos e hijas.

Muchas de estas mujeres explicaron que las personas para las que trabajaban las habían sometido a abusos verbales y a tratos deshumanizadores:

- **32 afirmaron haber recibido gritos, insultos o apelativos degradantes.**
- **23 aseguraron no haber recibido alimentación adecuada o haber sido obligadas a comer sobras, mientras que otras explicaron que no les habían permitido acceder a atención médica y las habían obligado a dormir en el suelo.**
- **15 afirmaron haber sufrido agresiones físicas, desde escupitajos y bofetadas hasta formas graves de violencia.**
- **5 declararon que habían sido víctimas de abusos sexuales y, en algunos casos, de violación.**

El impacto psicológico de estos tratos es profundo y doloroso. Las mujeres en cuestión aclararon a Amnistía Internacional que no habían pedido más que ser tratadas como seres humanos

Aludieron a su temor a represalias de sus abusivos empleadores si se quejaban o intentaban huir. De conformidad con el sistema de *kafala*, sus visados y permisos de residencia siguen estando vinculados a la persona que las emplea, con lo que, para ellas, resulta sumamente difícil denunciar los abusos de esa persona sin poner en peligro su propia presencia en el país.

Incluso tras la abolición del permiso de salida en enero de 2020, las trabajadoras domésticas siguen teniendo que informar a sus empleadores antes de salir de Qatar, y corren el peligro de ser acusadas de delitos como “fuga” o robo, lo cual puede dar lugar a su detención y deportación. En cualquier caso, sólo 18 de las 105 mujeres afirmaron tener o haber tenido acceso a sus pasaportes, mientras que, en general, a su llegada a Qatar, las agencias de contratación se los entregaban directamente al empleador o empleadora, y nunca volvían a verlos, aunque los pidieran en repetidas

ocasiones. Además, 10 de las mujeres con las que habló Amnistía Internacional habían sido acusadas de robo, con lo que se habían visto obligadas a permanecer durante meses en el país, sin ingresos, en espera del resultado de la investigación que había de decidir su destino.

Representantes de países emisores de mano de obra y organizaciones de trabajadores y trabajadoras migrantes confirmaron que la práctica de abusos contra las trabajadoras domésticas era generalizada, y que las vías de reparación a las que éstas podían recurrir seguían siendo limitadas o ineficaces. Una persona representante de una embajada aseguró a Amnistía Internacional que la mayoría de las denuncias semanales que reciben son de trabajadoras domésticas. Por su parte, otras personas aseguraron que, con la aprobación de la Ley de Servicio Doméstico de 2017, no se había reducido el número de trabajadoras domésticas que denunciaban abusos. Todas estas conclusiones han quedado también plasmadas en las observaciones finales y los informes sobre la situación de las trabajadoras domésticas en Qatar redactados por expertos o expertas de las Naciones Unidas tras visitas recientes al país.

Las investigaciones de Amnistía Internacional indican que las mujeres que trabajan en el servicio doméstico sufren múltiples formas de discriminación como trabajadoras migrantes de bajo nivel de ingresos, y debido a su género y a su raza. Mientras los estereotipos prevalecen, la estrategia del gobierno para proteger a estas mujeres frente a la violencia es deficiente, y ni siquiera está plenamente operativo el refugio prometido por las autoridades para dar cobijo a las mujeres que huyan de abusos.

Además, en Qatar, los trabajadores y trabajadoras migrantes no pueden afiliarse a sindicatos ni constituir sindicatos propios, lo que les impide negociar, como colectivo, mejores condiciones laborales y de vida. En el caso de las trabajadoras domésticas, el problema es aún más grave, ya que, normalmente, su trabajo les obliga a aislarse en el domicilio de sus empleadores, con un acceso escaso o inexistente al exterior. Aunque algunas empresas están empezando a establecer comités de trabajadores para proporcionar cierta representación en el lugar de trabajo, no existe nada comparable para las trabajadoras domésticas.

En este panorama, se impone la cultura de la impunidad, y son muy pocas, o ninguna, las ocasiones en que una persona tiene que rendir cuentas por haber sometido a abusos a una trabajadora doméstica. Ninguno de los perpetradores de abusos contra las mujeres entrevistadas por Amnistía Internacional había comparecido ante la justicia para responder por sus actos.

REFORMAS INADECUADAS

“Los patrocinadores no siguen las normas. Crean sus propias normas. He oído que existen salvaguardias para otros trabajadores, pero no para nosotras.”

Sheila

La experiencia de Sheila pone de manifiesto el poder ilimitado de los empleadores sobre las trabajadoras domésticas. Durante más de un año —periodo durante el cual trabajó para dos personas diferentes—, sus jornadas laborales fueron de 14 horas diarias y no disfrutó de un sólo día libre. A cambio, recibió en total el salario de dos meses y una acusación falsa por robo. Cuando pidió abandonar el segundo lugar de trabajo, fue sometida a una insoportable carga laboral, y sus empleadores afirmaron que podría marcharse cuando les pagara 5.000 riyales qataríes (unos 1.375 dólares estadounidenses). Sheila resumió para Amnistía Internacional: “Eso es esclavitud, me niego”. Al final, huyó y la persona para la que trabajaba la acusó de robo, pese a que ella no estaba en la casa en el momento en que se cometió el presunto delito. Cuando Amnistía Internacional la conoció en Doha, estaba esperando que concluyera la causa en su contra por robo.

El testimonio de Sheila y de otras mujeres entrevistadas pone en evidencia la escasa repercusión real de la Ley de Servicio Doméstico y de otras reformas recientes que han sido presentadas como medidas para proteger los derechos de las trabajadoras domésticas (este punto se aborda en el capítulo 3 del presente informe). Asimismo, estos testimonios deberían servir para entender que las últimas reformas anunciadas —como la abolición del permiso de salida y del “certificado de no objeción” y la aprobación prometida de un salario mínimo— no se traducirán en mejoras para las trabajadoras domésticas a menos que se apliquen íntegramente y que vayan acompañadas de medidas para responder, en concreto, a sus necesidades específicas.

Una de las medidas más importantes fue el establecimiento, en marzo de 2018, de los Comités para la Resolución de Conflictos Laborales, que permiten a los trabajadores y las trabajadoras migrantes (incluidas las domésticas) interponer denuncias contra sus empleadores. Estos comités sí supusieron, hasta cierto punto, una mejora de las medidas correctivas frente a ciertos tipos de abusos, como el impago de salarios. Sin embargo, se trata de un proceso lento, engorroso y, en algunos casos, infructuoso. El tiempo que se necesita para resolver un simple caso de impago de salarios y conseguir un billete de vuelta al lugar de origen, sin tener mientras tanto un lugar en el que vivir, sigue siendo un problema importante. Además, continúan sin denunciarse ni juzgarse, en general, otros tipos de abusos relacionados con el servicio doméstico.

Las mujeres entrevistadas desconocían la nueva ley y la existencia de los Comités o, si los conocían, no habían notado ninguna mejora desde su introducción. En cualquier caso, las mujeres se mostraron reacias a emprender acciones legales porque desconfiaban del sistema y no se veían con fuerzas para soportar las represalias a las que creían que deberían hacer frente.

La cruda realidad es que, a pesar de las reformas, el excesivo poder y la impunidad de los que gozan los empleadores, unidos a la falta de mecanismos adecuados de inspección, continúan fomentando los abusos e impidiendo a las trabajadoras acceder a la justicia. El Ministerio de Desarrollo Administrativo, Trabajo y Asuntos Sociales explicó a Amnistía Internacional que era partidario de un enfoque basado en campañas de sensibilización, esgrimiendo como justificación la estructura social, las costumbres y las tradiciones de Qatar.

Aunque las campañas de sensibilización y otras iniciativas puestas en marcha — como los Centros de Visados de Qatar y la aplicación *Qatar Manpower Solutions* (WISA)— son importantes y pueden fortalecer el respeto por los derechos de las trabajadoras domésticas, deben ir acompañadas de acciones para hacer cumplir las obligaciones legales derivadas de esos derechos y para pedir responsabilidades a quienes cometan abusos. Como se demuestra en el capítulo 10, al no hacer rendir cuentas a los perpetradores, se favorece una situación de “aquí no pasa nada”.

Para que las trabajadoras domésticas se beneficien de las recientes reformas y vean, por fin, respetados sus derechos, se necesita con urgencia un programa exhaustivo para aplicarlas. Abordar sólo ciertos elementos de un sistema intrínsecamente abusivo, dejando otros intactos, constituye una violación de los derechos de los trabajadores y trabajadoras migrantes, que quedan así a merced de empleadores sin escrúpulos.

“Muchas son sometidas a duras condiciones de trabajo: jornadas laborales excesivas, sin descanso ni días libres, con sus pasaportes y teléfonos móviles confiscados, aisladas física y socialmente y, en algunos casos, agredidas física, verbal o sexualmente por sus empleadores o por los hijos de éstos, tanto adolescentes como adultos.” – Extracto de las conclusiones preliminares de la relatora especial de la ONU sobre las formas contemporáneas de racismo, discriminación racial, xenofobia y formas conexas de intolerancia, tras una visita de 10 días a Qatar, en diciembre de 2019

ES PRECISO ACTUAR

“Tenía que dejar ese trabajo. Si no lo hacía, temía perder la moral, y tendría otro tipo de problema: perdería mi alma. Fue una experiencia muy traumática.”

Reina

Entre otras recomendaciones, Amnistía Internacional pide al gobierno de Qatar lo siguiente:

- Elaborar un plan de acción nacional para hacer frente a los abusos a los que se enfrentan las trabajadoras domésticas, como las jornadas laborales excesivas, la denegación de días de descanso semanal, la confiscación de pasaportes y los abusos verbales, físicos y sexuales.
- Que incluya a las trabajadoras domésticas en la Ley del Trabajo y en el Sistema de Protección Salarial y, entre tanto, que aplique de manera íntegra y efectiva y haga cumplir la Ley de Servicio Doméstico.
- Que fortalezca los mecanismos de inspección, haga rendir cuentas a los perpetradores y ayude a las trabajadoras domésticas a denunciar los abusos de sus empleadores y de las agencias de contratación.
- Que reconozca y facilite el derecho de las trabajadoras domésticas a organizarse, a reclamar sus derechos como colectivo y a crear espacios seguros que les permitan romper su aislamiento.
- Aprovechar la abolición del “permiso de salida” y el “certificado de no objeción” para reducir aún más la dependencia de los trabajadores y trabajadoras migrantes de sus empleadores y permitir incluso que renueven sus propios permisos de residencia y tarjetas de salud cuando sea necesario.
- Que despenalice la “fuga” y ponga fin a la detención de trabajadores y trabajadoras migrantes por incumplimiento de la Ley de Patrocinio.

“No es tan difícil. Basta con que los empleadores traten a las trabajadoras domésticas como seres humanos. Sin exceso de trabajo: 10 horas al día deberían ser suficientes. Tratarlas con respeto. Alimentarlas bien. Pagarles en su momento. Permitirles tomarse un día libre y comunicarse con sus familias. [Así] se quedarán, encantadas de trabajar en la casa.”

– Representante de un país emisor de mano de obra en Qatar

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

“No es tan difícil. Basta con que los empleadores traten a las trabajadoras domésticas como seres humanos. Sin exceso de trabajo: 10 horas al día deberían ser suficientes. Tratarlas con respeto. Alimentarlas bien. Pagarles en su momento. Permitirles tomarse un día libre y comunicarse con sus familias. [Así] se quedarán, encantadas de trabajar en la casa.”

Representante de un país emisor de mano de obra en Qatar.

En general, sobre el papel, las cosas han ido a mejor. Se han instaurado más procedimientos pero, en realidad, las prácticas no han mejorado demasiado. Aún queda mucho trabajo por hacer para aplicarlos correctamente. En lugar de pensar en la imagen del país, necesitamos impulsar la aplicación de esos procedimientos y pedir responsabilidades.” – Declaración de una persona que se dedica a la defensa de los derechos de las trabajadoras domésticas en Qatar.

Declaración de una persona que se dedica a la defensa de los derechos de las trabajadoras domésticas en Qatar.

Las investigaciones de Amnistía Internacional han demostrado que, durante muchos años, el restrictivo sistema de patrocinio conocido como *kafala* ha otorgado a los empleadores un control excesivo sobre las trabajadoras domésticas. De ser íntegramente aplicadas, las recientes reformas que permiten a las trabajadoras salir del país y cambiar de trabajo sin permiso de sus empleadores ayudarán a reequilibrar la dinámica de poder entre estos últimos y las trabajadoras migrantes. Sin embargo, estas reformas no bastarán para detener los abusos que sufren en concreto las trabajadoras domésticas a causa de su género, de la naturaleza de su trabajo, de su aislamiento en las casas donde trabajan y de la fuerte dependencia que tienen con respecto a sus empleadores.

La información recogida por nuestra organización de 105 trabajadoras domésticas reveló patrones reiterados de abuso y explotación: los derechos de estas mujeres habían sido constantemente violados y, en muchos casos, ellas mismas habían sido víctimas de delitos.

Con jornadas laborales de 16 horas al día de media, las mujeres que hablaron con Amnistía Internacional tenían poco tiempo de descanso y muy rara vez —o nunca— disfrutaban de un día libre. Algunas eran sometidas a condiciones degradantes y, con frecuencia, se las insultaba y gritaba. En ocasiones sufrían agresiones y abusos sexuales, y muchas de ellas recibían sus salarios con retraso o no llegaban a recibirlos. Si no podían aguantar más y huían, sus empleadores solían acusarlas de “fuga” o de robo, basándose en pruebas escasas o inexistentes. Así, se veían atrapadas en Qatar, sin pasaporte ni ingresos y sometidas a dilatados procesos judiciales. En algunos casos, el trato que han recibido puede ser constitutivo de trabajo forzoso y trata de personas.

Hasta la fecha, ni la Ley de Servicio Doméstico de 2017 ni otras iniciativas que se han puesto en marcha han conseguido erradicar los reiterados abusos que sufren las trabajadoras domésticas. Se deduce, en consecuencia, que las reformas anunciadas a lo largo de los últimos meses surtirán poco efecto si no se aplican íntegramente. Si bien es verdad que aún se necesitan más reformas, en último extremo lo principal es que el gobierno instaure mecanismos efectivos para hacer cumplir las leyes y supervisar los avances.

Como afirmó el relator especial de la ONU sobre la tortura y otros tratos o penas crueles, inhumanos o degradantes:

“En aquellos casos en que los Estados conocen, o deberían conocer, la existencia de cuadros de abusos constantes y graves en una región o comunidad concretas, sus obligaciones de diligencia debida les exigen que adopten medidas razonables para alterar los resultados y mitigar los daños, que van desde el refuerzo de las leyes nacionales y su aplicación hasta la celebración de procesos penales eficaces, además de otras medidas de protección y de disuasión en casos particulares”.

Amnistía Internacional pide a las autoridades qataríes que apliquen urgentemente las recomendaciones que se formulan a continuación, para que las trabajadoras domésticas migrantes puedan trabajar sin ser explotadas y vivir libres de temor, mientras sus derechos humanos fundamentales son respetados y protegidos.

AL GOBIERNO QATARÍ:

PROTECCIÓN JURÍDICA PARA LAS TRABAJADORAS DOMÉSTICAS

- Elaborar un plan de acción nacional para hacer frente a los abusos a los que se enfrentan las trabajadoras domésticas, como las jornadas laborales excesivas, la denegación de días de descanso semanal, la confiscación de pasaportes y los abusos verbales, físicos y sexuales.
- Incluir a las trabajadoras domésticas en la Ley del Trabajo y, entre tanto, armonizar la Ley de Servicio Doméstico y el contrato estándar con las normas internacionales, incluido el Convenio 189 de la OIT sobre las trabajadoras y los trabajadores domésticos. Esto supone, entre otras medidas, especificar que, si lo desean, las trabajadoras domésticas pueden pasar su día libre fuera de la casa, que no deben trabajar durante su día libre salvo en circunstancias excepcionales y que se les deben pagar las horas extras.
- Ratificar el Convenio 189 de la OIT sobre las sobre las trabajadoras y los trabajadores domésticos.
- Incluir a las trabajadoras domésticas en el Sistema de Protección Salarial para garantizar la supervisión, por medios electrónicos, del abono mensual de sus salarios, y emprender acciones cuando el abono no se realice.
- Aplicar íntegramente las reformas que permiten a los trabajadores y trabajadoras migrantes cambiar de trabajo sin permiso de sus empleadores, y facilitar apoyo adecuado a las trabajadoras domésticas que deseen cambiar de empleador o empleadora.
- Eliminar de la Ley de Patrocinio el requisito que obliga a las trabajadoras domésticas a informar a sus empleadores antes de salir del país.
- Despenalizar la "fuga" y abstenerse de detener a trabajadores y trabajadoras migrantes por haber "huido" de la persona para la que trabajaban.
- Permitir a las trabajadoras domésticas organizarse, y eliminar las reservas introducidas en el Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos y en el Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, que limitan la capacidad de las trabajadoras domésticas de constituir sindicatos y afiliarse a ellos.
- Aprovechar la abolición del "permiso de salida" y el "certificado de no objeción" para reducir aún más la dependencia de los trabajadores y trabajadoras migrantes de sus empleadores y permitir incluso que renueven sus propios permisos de residencia y tarjetas de salud cuando sea necesario.
- Reformar el artículo 8 de la Ley núm. 21 de 2015, para que los empleadores no puedan retener, en ninguna circunstancia, los pasaportes y los permisos de residencia de los trabajadores y trabajadoras migrantes.

PROCESO DE CONTRATACIÓN

- Firmar acuerdos bilaterales con los países emisores de mano de obra para imponer condiciones éticas a la contratación de trabajadoras domésticas, incluido el compromiso de que los procesos de contratación sean gratuitos.
- Identificar agencias de contratación éticas en los países emisores de mano de obra y en Qatar, y trabajar con ellas a la hora de contratar trabajadoras domésticas que se desplacen al país.
- Trabajar en estrecha colaboración con los gobiernos de los países emisores de mano de obra a fin de impedir el pago de tasas de contratación y los contratos engañosos y, para ello, entre otras medidas, impulsar los Centros de Visados de Qatar.
- Celebrar periódicamente sesiones de formación y orientación en normas de derechos humanos para las agencias de contratación.
- Identificar, investigar y penalizar a las agencias de contratación abusivas y, en último extremo, clausurar aquéllas que persistan en incumplir la ley.
- Mantener una “lista negra” pública de personas propietarias de agencias de contratación abusivas e impedirles gestionar otras agencias de contratación en el futuro.
- Actualizar la lista de agencias, dividiéndolas en tres categorías: agencias condenadas por el cobro de tasas excesivas o por operaciones no autorizadas; agencias cuyas licencias han sido revocadas o no se han renovado; y agencias que han sido amonestadas por escrito por prácticas indebidas, como la de retener los pasaportes de los trabajadores y trabajadoras.
- Penalizar a las agencias de contratación que faciliten deliberadamente información fraudulenta a futuros trabajadores o trabajadoras migrantes.

FORMACIÓN Y EDUCACIÓN

ANTES DE LA PARTIDA:

- Trabajar con los países de origen para establecer programas de formación y orientación éticos, realistas y gratuitos, previos a la salida del país, destinados a las trabajadoras domésticas que deseen buscar trabajo en Qatar.
- Esta formación deberá preparar a las trabajadoras domésticas para su vida en Qatar, dotándolas de competencias lingüísticas básicas para facilitar su comunicación efectiva con sus nuevos empleadores.
- Asimismo, en el transcurso de la formación, se les deberá informar de sus derechos y obligaciones, y de los mecanismos de ayuda a su disposición en caso de abuso.

UNA VEZ EN QATAR:

- Impartir a las trabajadoras domésticas formación obligatoria para enseñarles sus derechos y obligaciones legales, siguiendo el folleto *Know Your Rights* (Conoce tus derechos), dirigido a ellas y elaborado y promovido por el Ministerio de Desarrollo Administrativo, Trabajo y Asuntos Sociales de Qatar. Asimismo, dicha formación deberá ofrecer una introducción a la línea telefónica de emergencia, a

los mecanismos de denuncia y a otras medidas de ayuda a disposición de las trabajadoras domésticas, si necesitan denunciar abusos.

- Organizar sesiones de formación obligatorias para los empleadores que deseen contratar trabajadoras domésticas, a fin de informarles sobre sus obligaciones legales. Estas sesiones deberán basarse en el folleto *Guide to employing migrant domestic workers* (Guía para emplear a trabajadores y trabajadoras domésticos de origen migrante), elaborado y promovido por el Ministerio de Desarrollo Administrativo, Trabajo y Asuntos Sociales de Qatar, y en ellas se deberán abordar la violencia de género, el racismo y las actitudes discriminatorias.
- Continuar desarrollando y distribuyendo —a través de las redes sociales y por otros medios— materiales de sensibilización y otros materiales complementarios para enseñar tanto a los empleadores como a las trabajadoras domésticas sus derechos y obligaciones. Estos materiales deberán combatir percepciones negativas y estereotipos raciales en torno a las trabajadoras domésticas, y recordar a los empleadores las sanciones a las que deberán enfrentarse en caso de incumplir la Ley de Servicio Doméstico.

INSPECCIÓN Y CUMPLIMIENTO

- Establecer visitas obligatorias previas al inicio del empleo para inspeccionar las futuras condiciones de vida y laborales de las trabajadoras domésticas — incluidos el lugar en el que vivirán, las tareas que se les encomendarán y el número de personas residentes en las casas— y hacer un seguimiento en privado con la trabajadora no más tarde de un mes después de comenzar el empleo.
- Establecer, en colaboración con las agencias de contratación y las embajadas, mecanismos de inspección dotados de los recursos y la formación adecuados para fortalecer la aplicación de la ley y hacer cumplir sus principales disposiciones, entre ellas las siguientes:
 - o condiciones de vida y trato (artículo 7)
 - o horario de trabajo, incluido tiempo de descanso (artículo 12)
 - o día semanal libre (artículo 13)
 - o pago mensual del salario (artículo 8)
 - o vacaciones anuales pagadas (artículo 14)
 - o pago de primas por terminación de servicio (artículo 15)
- Publicar periódicamente los datos y conclusiones de estas inspecciones.
- Dadas las limitaciones a las que están sujetas las inspecciones a domicilio, desarrollar un modelo alternativo que garantice que las trabajadoras domésticas puedan informar con libertad sobre sus condiciones laborales.
- Ponerse en contacto sistemáticamente con las trabajadoras domésticas, llamándolas a los números de teléfono que faciliten a su llegada a Qatar, para comprobar cómo se encuentran y pedirles que acudan en persona a una reunión privada con el inspector o inspectora. Si no es posible localizar a la trabajadora, dirigirse a su empleador o empleadora.

- Ponerse en contacto sistemáticamente con empleadores y solicitar una inspección a domicilio, con su autorización. Si ésta es denegada, pedirles que acudan a una reunión con el inspector o inspectora en otro lugar, y entrevistarse, posteriormente, en privado, con la trabajadora doméstica.
- Ponerse en contacto con las trabajadoras domésticas que continúen en el país una vez vencidos sus permisos de residencia, investigar sus casos (ya que ello podría indicar que se han producido abusos) y pedir a sus empleadores que se personen en el Ministerio de Desarrollo Administrativo, Trabajo y Asuntos Sociales. Abstenerse de detener a trabajadores y trabajadoras migrantes por infringir normas de inmigración. Garantizar que las trabajadoras domésticas tengan acceso a sus teléfonos personales y que puedan utilizarlos de manera habitual para comunicarse con sus familias durante su estancia en Qatar.
- Garantizar que las trabajadoras domésticas reciban una tarjeta médica válida, que tengan acceso adecuado a servicios médicos y que sus casos sean sometidos a un seguimiento correcto, sobre todo si han sufrido abusos sexuales.
- Continuar promoviendo el modelo de residencia externa para las trabajadoras domésticas, como alternativa al régimen interno, para supervisar y controlar mejor sus condiciones laborales y de vida.
- Fortalecer las líneas telefónicas de emergencia para las trabajadoras domésticas —que deberán ser gratuitas y estar disponibles en los idiomas de las trabajadoras— y garantizar que, antes de iniciar su actividad laboral en el domicilio del empleador o empleadora, la trabajadora conoce la línea, está familiarizada con ella y se siente libre de utilizarla cuando la necesite.

INVESTIGACIÓN Y RENDICIÓN DE CUENTAS

- Penalizar a los empleadores que violen la Ley de Servicio Doméstico, de manera que las sanciones impuestas disuadan a potenciales autores de abusos y, en concreto, castigar a quienes incumplan lo siguiente:
 - o pagar a las trabajadoras domésticas en su debido momento,
 - o permitir tiempo de descanso a las trabajadoras domésticas,
 - o cerciorarse de que las trabajadoras domésticas no trabajen más de 10 horas al día,
 - o pagar las horas extras a las trabajadoras domésticas,
 - o permitir a las trabajadoras domésticas tomarse un día libre a la semana, y pasarlo donde deseen,
 - o renovar los permisos de residencia de las trabajadoras domésticas.
- Investigar, procesar y penalizar a los empleadores responsables de abusos, y publicar cifras y datos sobre:
 - o trabajo forzoso y trata de personas,
 - o abusos verbales, físicos y sexuales,
 - o abusos laborales —lo que incluye jornadas laborales excesivas, negación de días libres y confiscación de pasaportes— como indicadores de trabajos forzados,

- o falsas acusaciones maliciosas de “fuga” y de otros tipos.
- Cerciorarse de que quede constancia de los casos de violencia sexual, y de que éstos se investiguen y se imparta justicia, al margen de la situación legal de la trabajadora migrante. Establecer un mecanismo sólido para prevenir y combatir la violencia sexual contra las trabajadoras migrantes —estableciendo con claridad sus procedimientos y líneas de rendición de cuentas—, y que dicho mecanismo se centre en las personas supervivientes y respete su confidencialidad e intimidad.
- Hacer un seguimiento adecuado de las denuncias de abusos, incluidas las recibidas a través de la línea telefónica de emergencia, para garantizar su pronta y exhaustiva investigación y la toma de medidas correctivas. Sensibilizar al personal médico y a los agentes de policía para que denuncien los abusos perpetrados contra trabajadoras domésticas que puedan detectar en el desempeño de sus labores, y garantizar que esas denuncias sean siempre notificadas al Ministerio de Desarrollo Administrativo, Trabajo y Asuntos Sociales, que sean investigadas y que se tomen medidas correctivas.
- Abstenerse de llamar la atención de un empleador o empleadora sobre algún caso mientras la trabajadora doméstica se encuentre aún en el domicilio, a fin de garantizar la seguridad de ésta y evitar posibles represalias.
- Pedir a las agencias de contratación una lista de empleadores cuyas trabajadoras domésticas suelen presentar quejas.
- Llevar un registro de empleadores condenados judicialmente, para que ni ellos ni las demás personas de su hogar puedan contratar nuevas trabajadoras domésticas.

ACCESO A LA JUSTICIA Y A REPARACIONES

- Agilizar el acceso de las trabajadoras domésticas a la justicia y establecer una comisión especial en el seno de los Comités para la Resolución de Conflictos Laborales, con jueces y personal formado para estudiar los casos que les remita la Unidad de Servicio Doméstico del Ministerio de Desarrollo Administrativo, Trabajo y Asuntos Sociales.
- Ampliar las competencias de los Comités para que puedan estudiar otros casos de abusos laborales (aparte de los de impago de salarios), como los relativos a las condiciones laborales y de vida, la confiscación de pasaportes y la formalización de contratos engañosos.
- Establecer una unidad especial para ayudar a las trabajadoras domésticas que deseen llevar sus casos a los tribunales.
- Garantizar que, si los empleadores se niegan a pagarles sus salarios y otras prestaciones, las trabajadoras domésticas tengan pleno acceso al Fondo de Seguros y Apoyo para los Trabajadores, y acceso a un billete de avión para volver a sus lugares de origen. Una posibilidad sería que las agencias de contratación o los empleadores contribuyeran al Fondo con aportaciones.
- Coordinar al Ministerio del Interior con el Ministerio de Desarrollo Administrativo, Trabajo y Asuntos Sociales para garantizar que los cargos presentados contra

trabajadoras domésticas por “fuga”, robo u otros motivos no interfieran en los procesos iniciados por impago de salarios u otros abusos laborales.

- Establecer, en colaboración con los representantes diplomáticos de los países emisores de mano de obra, un mecanismo que garantice que las trabajadoras domésticas que regresen a sus lugares de origen puedan seguir tramitando sus casos desde sus países.
- Penalizar a los empleadores que no colaboren en los procesos de los Comités o que incumplan sus decisiones.
- Formar en cuestiones de género a la policía, la judicatura, el funcionariado, el personal médico y los inspectores e inspectoras que traten con trabajadoras domésticas que hayan sufrido abusos o violencia de género.
- Promover cambios en las pautas culturales y sociales de comportamiento de la población con respecto a las trabajadoras domésticas, y tomar medidas inmediatas para erradicar los estereotipos de género nocivos y el racismo.
- Establecer un mecanismo para garantizar que ninguna trabajadora doméstica abandone el país sin haber recibido íntegramente su salario y sus prestaciones por conclusión de contrato.

MEDIDAS DE PROTECCIÓN

- Tomar medidas para garantizar que las víctimas de violencia de género en el ámbito familiar y de violencia sexual —y, en particular, las trabajadoras domésticas— tengan acceso adecuado a refugios financiados por el gobierno y a apoyo especializado, incluidas atención médica y asistencia psicosocial.
- Facilitar el establecimiento de centros que brinden a las trabajadoras domésticas un ambiente seguro y cordial, en los que puedan reunirse durante su tiempo de descanso para buscar el apoyo de sus compañeras, relacionarse entre sí y compartir sin temor preocupaciones y experiencias.
- Garantizar que las trabajadoras domésticas puedan pasar sus días libres fuera de la casa, y ayudarlas —en colaboración con las embajadas correspondientes— a crear grupos comunitarios que les permitan conocerse y ayudarse mutuamente.
- Garantizar que el refugio para sobrevivientes de abusos, el Hogar de Atención Humana (*Human Care Home*) inaugurado en 2019 por las autoridades, esté plenamente operativo, con los recursos, el personal y los profesionales necesarios para ayudar a las mujeres durante su estancia, incluidos servicios psicológicos, financieros y jurídicos.
- Garantizar que, antes de comenzar a trabajar en las casas, las trabajadoras domésticas conozcan el refugio y su emplazamiento.

HACER OÍR LA VOZ DE LAS TRABAJADORAS DOMÉSTICAS

- Redoblar esfuerzos para hacer oír la voz de las trabajadoras domésticas, y permitirles contar con un foro en el que organizarse y plantear motivos de preocupación colectivos, con especial hincapié en la inclusión de las trabajadoras domésticas aisladas.

- Trabajar con la OIT para identificar formas de dar representación efectiva a la voz de las trabajadoras domésticas —objetivo que se inserta en el pilar 5 (“Promover la voz de los trabajadores”) del programa de cooperación técnica de la OIT con Qatar—, y asignar a este fin, al menos, la misma prioridad que a las demás iniciativas promovidas para otras categorías de trabajadores y trabajadoras migrantes.
- Promover el diálogo entre grupos de empleadores y de trabajadoras domésticas para que puedan salvar sus diferencias y entender mejor los derechos y obligaciones de cada parte.

A LOS GOBIERNOS DE LOS PAÍSES EMISORES DE MANO DE OBRA

- Garantizar que sus representaciones diplomáticas en Qatar tengan los recursos adecuados, y reforzar su capacidad de ayudar a las trabajadoras domésticas migrantes víctimas de explotación o abusos, lo que implica, entre otras medidas, facilitar una línea telefónica de emergencia, así como ayuda económica y jurídica a quienes la necesiten.
- Mejorar los sistemas de recopilación de datos y la transparencia para poder seguir mejor los casos y contribuir a la toma de decisiones políticas.
- Fortalecer y aplicar las normativas relativas a las agencias de contratación y las leyes para proteger de la rapacidad de éstas a los trabajadores y trabajadoras, garantizando que las agencias que incumplan las normativas sean sancionadas adecuadamente.
- Ayudar a las trabajadoras domésticas a interponer causas judiciales contra empleadores abusivos ante los Comités para la Resolución de Conflictos Laborales y otros tribunales, facilitándoles, entre otras cosas, asistencia jurídica y lingüística.
- Establecer un mecanismo para ayudar a las trabajadoras domésticas que hayan regresado a sus países a seguir tramitando dese allí sus demandas tras haber salido de Qatar.
- Garantizar que todos los trabajadores y trabajadoras migrantes —hayan migrado por vías “oficiales” o no— tengan acceso a un mecanismo de denuncias transparente y efectivo, a través del cual ellos o sus familias puedan pedir reparación si han sido víctimas de trata u explotación laboral, o si han sido privados de las prestaciones a las que tienen derecho por accidente, enfermedad o muerte en el extranjero.
- Firmar acuerdos bilaterales con el gobierno de Qatar y asegurarse de que en ellos quedan bien protegidos los derechos de las trabajadoras domésticas.
- Ratificar el Convenio 189 de la OIT sobre las trabajadoras y los trabajadores domésticos.

**AMNISTÍA INTERNACIONAL
ES UNA ORGANIZACIÓN DE
DERECHOS HUMANOS
GLOBAL DE ACTIVISTAS.
LA INJUSTICIA QUE SE HACE
A UNA PERSONA, ES UNA
INJUSTICIA PARA TODAS.**

CONTACTO:



info@amnesty.org



+44 (0)20 7413 5500

ÚNETE A LA CONVERSACIÓN



www.facebook.com/AmnestyGlobal



@AmnistiaOnline

“¿POR QUÉ QUIERES DESCANSAR?”

ABUSOS CONTINUADOS CONTRA TRABAJADORAS DOMÉSTICAS EN QATAR

Cientos de miles de mujeres abandonan cada año sus hogares para buscar un empleo mejor en el extranjero. Dejan atrás a sus hijos e hijas, a sus parejas, a sus padres y a sus madres, a sus familiares y a sus seres queridos en general, para adentrarse en lo desconocido y trabajar en casa de una persona extraña. El destino de muchas de ellas es Qatar.

En el presente informe se analiza cómo las graves deficiencias presentes en las leyes y los sistemas de aplicación de Qatar siguen perjudicando a las personas más vulnerables del país: el ejército de 173.000 trabajadores y trabajadoras domésticas, en su mayoría mujeres.

A pesar de la introducción en 2017 de una nueva Ley de Servicio Doméstico, muchas de estas mujeres siguen enfrentándose a condiciones de trabajo extenuantes, trabajando en domicilios particulares desde el amanecer hasta bien entrada la noche, aisladas y ocultas a la mirada del público. Habitualmente trabajan entre 14 y 18 horas al día, con muy poco o ningún tiempo de descanso, y con suerte, en alguna ocasión, pueden llegar a disfrutar de un día libre. En los casos más extremos, aguantan insultos y sufren agresiones, que pueden ser también de naturaleza sexual. Por si todo esto fuera poco, a veces sus empleadores tardan en pagarles o, directamente, no lo hacen. Al estar regidas por el sistema de patrocinio conocido como *kafala* —sometido a reforma en la actualidad—, sus posibilidades de escapar de estos abusos son escasas.