

PROTOCOLO DE ACTUACIÓN FRENTE A SITUACIONES DE DISCRIMINACIÓN RESIDENCIAL

PROGRAMA DE PROMOCIÓN DE LA NO DISCRIMINACIÓN
RESIDENCIAL DE LAS PERSONAS INMIGRANTES



Asociación Provivienda | 2023



¿Qué es este documento? ¿Para qué sirve?

Este es un documento dirigido a todas aquellas personas que han **sufrido o pueden sufrir discriminación en el ámbito de la vivienda** por su lugar de origen, su nacionalidad, su color de piel, su situación administrativa o su acento. También para aquellas personas que **atienden** en su día a día a **personas afectadas o víctimas de dicha discriminación residencial**, así como para personas que sean conocedoras de situaciones de discriminación residencial y quieran ayudar a erradicarlas.

El documento tiene como objetivo **resolver de forma clara y sencilla las principales dudas** que surgen cuando se sufre este tipo de discriminaciones.

ÍNDICE

| | |
|--|-----------|
| 1 DETECCIÓN | 3 |
| ¿Qué es la discriminación residencial? ¿Qué casos son los más habituales? ¿Cuáles son los principales actores de la discriminación y/o el acoso? ¿Qué Tratados internacionales y leyes prohíben la discriminación? | |
| 2 PROTECCIÓN Y OBTENCIÓN DE PRUEBAS | 7 |
| ¿Cómo actuar? ¿Cómo demostrar la discriminación y/o el acoso? | |
| 3 INFORMACIÓN, DENUNCIA Y ACOMPAÑAMIENTO | 10 |
| ¿Qué derechos tengo como persona afectada? ¿Qué supone la presentación de una denuncia? ¿Qué diferencia hay entre un procedimiento penal y otro administrativo? ¿Dónde se puede denunciar? ¿A través de qué vías? ¿Quién es la figura del acompañante de la víctima? ¿Qué alternativas existen a la denuncia? | |
| 4 REPARACIÓN | 15 |
| ¿Existe reparación contra los daños causados por la discriminación? | |

1. Detección

¿Qué es la discriminación residencial?

La discriminación en el ámbito de la vivienda está relacionada con prejuicios y estereotipos que existen hacia las personas extranjeras y/o migrantes.

El lugar de origen, la nacionalidad, el color de piel, el nombre o el acento de las personas que buscan piso, sea de alquiler o de compraventa, pueden recibir un trato distinto en relación con el trato que recibiría a una persona blanca, con acento neutro y española. Dicho trato discriminatorio también puede recibirse una vez se ha accedido a la vivienda, es decir, durante el mantenimiento de la misma.

¿Qué casos son los más habituales?

Los casos más habituales de discriminación que sufren las personas migrantes son los siguientes:

- ❖ Llamas para alquilar un piso que has visto por internet y, al escuchar tu acento, la persona propietaria o alguna persona de la agencia inmobiliaria te dice que el piso ya está alquilado.
- ❖ Llamas para alquilar un piso y te preguntan cuál es tu nacionalidad o si eres de nacionalidad española.
- ❖ Visitas un piso para alquilarlo y al ver que eres una persona racializada o al ver en tus documentos apellidos de origen extranjero, te dicen que al final la persona propietaria ha escogido a otra persona para alquilarlo.
- ❖ Llamas para alquilar un piso y te ponen unas condiciones económicas distintas a las que había en el anuncio. Por ejemplo, te exigen más mensualidades para la fianza, nóminas más altas o una autorización de residencia.
- ❖ Llamas a una entidad de crédito o conciertas una cita y te dicen que no pueden ofrecerte el préstamo para la vivienda sin que te den una justificación razonable.

- ❖ Llamas a una entidad de crédito y te dicen que no te puedes dar de alta a través de su sitio web porque tu documentación es un NIE.
- ❖ Encuentras anuncios por internet que recogen especificaciones como “*abstenerse inmigrantes*”, “*solo personas con papeles en regla*”, o “*solo estudiantes españoles*”.
- ❖ Recibes comentarios xenófobos y/o racistas por parte de los/las vecinos/as y/o personas arrendadoras, o sufres acoso inmobiliario por algún motivo relacionado con tu origen migrante, nacionalidad, acento y/o color de piel.
- ❖ Te impiden el acceso a una zona común del edificio en el que resides o se te aplica alguna norma que no se aplica a otras personas residentes sin que te den una justificación razonable.

Todas estas discriminaciones se denominan discriminación directa porque el trato distinto se basa fundamentalmente en la diferencia de país de origen, color de piel u otra característica evidente.

Sin embargo, también existe la discriminación indirecta, que es aparentemente neutra aunque afecte desproporcionadamente a las personas migrantes, como la exigencia de llevar 10 años residiendo en la Comunidad de Madrid para poder acceder a una vivienda pública, o, en el caso de Canarias, 7 años de residencia continuada ó 15 discontinuas. No impide el acceso a las viviendas públicas por el hecho de ser una persona extranjera, pero la mayor parte de personas que se quedan excluidas por dicho requisito son personas pertenecientes a dicho colectivo.

Aunque la discriminación directa es habitualmente la más evidente, es importante tener presente que ambos tipos de discriminación son ilegales y pueden denunciarse con un adecuado asesoramiento.

¿Cuáles son los principales agentes discriminadores?

Los principales agentes que discriminan son los siguientes:

- Las personas propietarias y/o sus familiares.
- Las agencias inmobiliarias.

- Los portales inmobiliarios digitales.
- Las entidades de crédito.
- Los/as vecinos/as.
- Las comunidades de propietarios/as.
- Las Administraciones Públicas competentes en materia de vivienda.

Todos estos actores deben respetar el principio de igualdad de trato y no discriminación, por lo que en caso de incumplirlo pueden tomarse acciones para revertir la situación, reparar el daño o buscar una sanción contra la actitud discriminatoria.

¿Qué Tratados Internacionales y leyes prohíben la discriminación?

La discriminación racial y/o étnica, tanto en el ámbito del derecho a la vivienda como en relación a otros, se encuentra prohibida por numerosos Declaraciones y Tratados Internacionales, como la *Declaración Universal de Derechos Humanos*, el *Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales*, y la *Convención Internacional sobre la Eliminación de todas las formas de Discriminación Racial*.

La Unión Europea también recoge la igualdad de trato y la no discriminación en varios instrumentos legales, como la *Carta de Derechos Fundamentales de la Unión Europea*, el *Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea* y la *Directiva del Consejo 2000/43/CE, de 29 de junio de 2000*, relativa a la aplicación del principio de igualdad de trato entre las personas independientemente de su origen racial o étnico.

A nivel nacional, el artículo 14 de la *Constitución Española* también prohíbe la discriminación por razón de “razón de nacimiento, raza, sexo, religión, opinión o cualquier otra condición o circunstancia personal o social”. Además, la *Ley 15/2022, de 12 de julio, integral para la igualdad de trato y la no discriminación* reconoce el derecho a la igualdad de trato en el ámbito de la vivienda con independencia de la nacionalidad y la residencia legal, prohibiendo la discriminación

por razón de origen racial o étnico, la situación socioeconómica, o cualquier otra condición o circunstancia personal o social.

2. Protección y obtención de pruebas

¿Cómo actuar?

Si detectas que tú o alguna persona cercana son víctimas de una situación de discriminación residencial, lo más importante es asesorarte bien para poder actuar adecuadamente y recibir el apoyo necesario.

A través del [Buzón contra la Discriminación](#) del *Programa de Promoción de la No Discriminación Residencial de las Personas Inmigrantes* de la *Asociación Provivienda* puedes ponerte en contacto con profesionales que te asesorarán y te acompañarán durante todo el proceso. El Programa está financiado por el *Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones* y todos los servicios que prestamos son gratuitos.

¿Cómo demostrar la discriminación residencial?

Documentar la situación de discriminación residencial es fundamental. En algunos casos la prueba es muy sencilla de obtener, por ejemplo, cuando se trata de anuncios racistas en portales inmobiliarios, donde bastaría una captura de pantalla del anuncio racista.

En otras situaciones, sin embargo, obtener pruebas puede ser más complejo. No obstante, éstas son algunas de las pruebas que sí podemos recabar:

- ✓ En las conversaciones de *Whatsapp* con la persona propietaria o con el personal de la agencia inmobiliaria, puede haber frases, preguntas y/o expresiones que denoten una actitud discriminatoria. Por ejemplo, si nos preguntan <<¿Qué nacionalidad tienes?>>, o si dicen que al final no te pueden alquilar porque <<están buscando otros perfiles>>. Las capturas de pantalla de estas conversaciones pueden ser de gran ayuda.

- ✓ En caso que nos digan que un piso ya está alquilado y tengamos sospechas fundamentadas de que no es así y que nos encontramos ante una discriminación residencial, podemos acudir al llamado testing inmobiliario o pruebas de verificación in situ.

El testing inmobiliario es un tipo de prueba consiste en que una persona cercana a nuestro entorno contacte de nuevo por correo o llame a la persona propietaria o la agencia inmobiliaria interesándose por el piso en cuestión. Dicha persona debe ser española, blanca, con acento neutro y con una situación laboral y económica similar a la nuestra, para poder demostrar que la diferencia de trato se debe a motivos racistas. Si recibimos una respuesta distinta y le dicen que puede acudir a visitar el piso, habremos demostrado una situación de discriminación residencial, en este caso por razón de origen.

- Si el contacto se ha realizado por correo o *Whatsapp*, bastará con las capturas de pantalla.
- Si el contacto se hace mediante una llamada telefónica, se deberán grabar ambas llamadas telefónicas para poder demostrar el contenido de la misma, es decir, nuestra propia llamada y la que realice la persona conocida.

Contando con pruebas como estas, será posible denunciar este tipo de situaciones ante las Administraciones Públicas y será más fácil que éstas interpongan sanciones por las discriminaciones realizadas. También es importante recordar si hay testigos e identificarlos si es el caso, así como si existiera algún parte de lesiones.

¿Es legal grabar conversaciones de *Whatsapp* o telefónicas? ¿Sirven esas conversaciones para presentar denuncias en casos de discriminación?

Sí, es legal grabar conversaciones por parte de las personas que participan en las mismas, aunque no informen de ello a las demás personas que están en la conversación, tal y como han establecido los

Tribunales¹. Y de la misma forma, también es posible utilizar dichas grabaciones para denunciar situaciones de discriminación.

En el único caso en que no podrían utilizarse dichas grabaciones, sería en casos en que la persona que realiza la grabación se hace pasar por una persona arrendadora que no quiere alquilar la vivienda a personas extranjeras. Al estar provocando o incitando a la discriminación por parte de la agencia inmobiliaria, esta prueba podría no considerarse válida. Sin embargo, en el resto de casos, sí se podrá grabar y utilizar la conversación como un medio de prueba para denunciar la discriminación.

Para que la prueba de la grabación sea útil en la denuncia, es importante que se pueda identificar tanto la voz como el número de teléfono en el registro de la llamada. En caso de conversaciones de *Whatsapp*, lo mejor es que aparezca el número de teléfono en vez del nombre del contacto, para que pueda acreditarse fácilmente a qué número de teléfono pertenece la conversación.

¹ A modo de ejemplo, STC 56/2003, 24 de marzo; STS nº 652/2016, de 15 de julio.

3. Información, denuncia y acompañamiento

¿Qué derechos tengo como persona afectada?

En los casos en que la discriminación constituya delito² y, por lo tanto, se tramite la denuncia por la vía penal, las personas afectadas tendrán los derechos reconocidos en el Estatuto de la víctima del delito. Algunos de ellos son los siguientes:

- ✓ Protección, información, apoyo, asistencia y recibir un trato respetuoso profesional, individualizado y no discriminatorio.
- ✓ Entender y ser entendida, con comunicaciones en un lenguaje claro, sencillo y accesible.
- ✓ Obtener información sobre el procedimiento penal.
- ✓ Interponer denuncia y obtener una copia de la misma.
- ✓ Solicitar medidas de protección.
- ✓ Solicitar servicios de interpretación y traducción disponibles.
- ✓ Estar acompañada durante el procedimiento por una persona de su elección.
- ✓ Derecho a recibir asesoramiento jurídico gratuito en el momento inmediatamente previo a la interposición de la denuncia

En aquellos casos en que la denuncia se tramite por la vía administrativa ante alguna Administración Pública:

- ✓ Recibir información comprensible sobre derechos y recursos existentes, así como asesoramiento relativo a su situación personal, adaptada en función de las circunstancias personales como la edad o la discapacidad.
- ✓ Derecho a recibir asesoramiento jurídico gratuito en el momento inmediatamente previo a la interposición de la denuncia.
- ✓ Interponer una denuncia ante la Administración Pública correspondiente.
- ✓ A ostentar la condición de interesado/a en el procedimiento, recibiendo comunicación sobre el inicio o archivo de las actuaciones, así como con derecho a presentar alegaciones.

² Ley 4/2015, de 27 de abril, del Estatuto de la víctima del delito.

- ✓ A obtener una resolución expresa sobre la reparación del daño causado.

¿Qué supone la presentación de una denuncia?

¿Qué diferencia hay entre un procedimiento penal y otro administrativo?

Por norma general, a partir del momento en que se presenta la denuncia se hará una investigación para comprobar si se ha producido un hecho discriminatorio. Este procedimiento varía dependiendo de si es penal o administrativo.

En los casos que se llevan por la vía penal, el órgano que va a decidir sobre si ha existido una discriminación será un juzgado, por lo que normalmente estará presente el Ministerio Fiscal y el/la abogado/a del presunto agente discriminador. Si no se archiva el caso por falta de pruebas, se celebrará un juicio. En caso de que recaiga una condena, se generarán antecedentes penales. Como víctima o persona afectada por la discriminación, lo habitual es que tengamos que declarar durante la investigación y, posteriormente, durante el juicio. Si queremos y contamos con un/a abogado/a, podremos además participar en otros momentos del proceso para tratar de aportar nuestra visión.

En cambio, en la vía administrativa, el órgano que va a decidir sobre la existencia de una discriminación residencial será la Administración Pública, como la Delegación de Gobierno, la Oficina de Consumo, la Consejería de Vivienda o el ayuntamiento correspondiente. En estos casos, la Administración Pública investiga y sanciona de forma parecida a un Juzgado, pero sin el Ministerio Fiscal. La persona autora de la discriminación podrá contar con asistencia letrada y deberá explicar las circunstancias del caso. Además de denunciar, podremos presentar alegaciones para aportar pruebas y nuestra visión de los hechos durante todo el procedimiento.

En ambos procedimientos, la denuncia por parte de la persona afectada no puede conllevar consecuencias negativas, a no ser que sea manifiestamente falsa, lo que sí podría conllevar consecuencias

penales. De la misma forma, no es necesario contar con representación legal para denunciar, ni el procedimiento tendrá coste económico para la persona denunciante.

¿Dónde se puede denunciar? ¿A través de qué vías?

Actualmente, en España existen las siguientes vías para denunciar situaciones de discriminación residencial:

- ❖ Ante la comisaría o el juzgado de guardia, se pueden denunciar casos de discriminación en virtud del *Código Penal*, que castiga a aquellas personas que “(...) en el ejercicio de sus actividades profesionales o empresariales denegaren a una persona una prestación a la que tenga derecho (...)” algún motivo prohibido de discriminación³. Al tratarse de un delito, se llevaría por la vía penal.
- ❖ Ante la Autoridad Independiente para la Igualdad de Trato y la No Discriminación, cuando esta se establezca, en casos que no tengan naturaleza penal⁴.
- ❖ Ante la Delegación o Subdelegación del Gobierno, se puede presentar una denuncia administrativa en virtud de la *Ley Orgánica de Extranjería*⁵, que establece como infracción que se “impongan ilegítimamente condiciones más gravosas que a los españoles o restrinjan o limiten el acceso (...) a la vivienda, (...) al extranjero que se encuentre regularmente en España, sólo por su condición de tal o por pertenecer a una determinada raza, religión, etnia o nacionalidad”.
- ❖ Ante las Oficinas de Consumo también es posible presentar denuncias en base a la *normativa de protección de los*

³ Artículo 512 Código Penal.

⁴ Art. 40 *Ley 15/2022, de 12 de julio, integral para la igualdad de trato y la no discriminación*.

⁵ Arts. 2 bis.2.e); 23.2.c); 54.1.c) *Ley Orgánica 4/2000, de 11 de enero, sobre derechos y libertades de los extranjeros en España y su integración social*.

consumidores y usuarios, que establece como infracción cualquier acción discriminatoria⁶.

- ❖ En otras Comunidades Autónomas como Cataluña⁷, Euskadi⁸ y la Comunidad Valenciana⁹, existen normativas que también recogen la discriminación en el ámbito de la vivienda como una infracción administrativa. En estos casos, se podrá presentar la denuncia ante las Consejerías de vivienda o los órganos municipales correspondientes.

¿En qué consiste el acompañamiento a la víctima?

El *Estatuto de la víctima* establece como derecho el poder escoger a una persona para que acompañe a la persona afectada desde el inicio de los trámites. Esta figura trata de dar confianza y apoyo a lo largo del procedimiento y, especialmente, en determinadas gestiones y diligencias sensibles, aunque tan sólo se aplica en el procedimiento penal.

Desde Provivienda acompañamos durante todas las fases del procedimiento penal y administrativo a los casos que recibimos a través de nuestro [Buzón contra la Discriminación](#). Sin embargo, por norma general dicho acompañamiento no incluye la representación letrada en los procedimientos por parte de los y las profesionales del Programa, que como se ha establecido no es obligatoria ni necesaria.

¿Qué alternativas existen a la denuncia?

La denuncia no es la única forma de reparar y conseguir que cese la

⁶ Arts. 47 y 49.1.k) y m) del *Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias*.

⁷ *Ley 18/2007, de 28 de diciembre, del derecho a la vivienda de Cataluña*, y *Ley 19/2020, de 30 de diciembre, de igualdad de trato y no discriminación de Cataluña*.

⁸ *Ley 3/2015, de 18 de junio, de vivienda del País Vasco*.

⁹ *Ley 2/2017, de 3 de febrero, por la función social de la vivienda de la Comunitat Valenciana*.

discriminación residencial. Por ello, desde el *Programa de Promoción de la No Discriminación Residencial de las Personas Inmigrantes* también contamos con alternativas, como la mediación vecinal o la interlocución con los agentes discriminadores. Asimismo, más allá de las anteriores vías de denuncia, también podemos denunciar por otros canales como el Defensor del Pueblo o presentar quejas ante organismos públicos.

De igual forma, cada vez es más habitual encontrar quejas de personas usuarias en canales virtuales, páginas corporativas y redes sociales. Este tipo de estrategias suelen generar una rápida respuesta por parte de las empresas por miedo a que su imagen pública pueda verse denostada.

4. Reparación

¿Qué derechos tengo como persona afectada?

En los procedimientos penales es posible conseguir que la sentencia establezca una responsabilidad civil para reparar el daño causado¹⁰. Para conseguirlo, puede solicitarse la reparación de daños, aunque su cuantificación y concesión puede ser complicado, al ser en su mayoría de naturaleza moral en los casos de discriminación residencial.

En los procedimientos administrativos la Administración Pública deberá establecer la forma de reparar el daño, con una indemnización y con la restitución si fuera posible¹¹.

Sin embargo, también se pueden explorar otras vías de reparación que no se centren exclusivamente por las indemnizaciones económicas o la imposición de sanciones y multas contra los agentes discriminatorios. Así, las Administraciones Públicas encargadas de la tramitación del procedimiento sancionador pueden sustituir las sanciones por labores de reparación de los daños causados o de apoyo o asistencia a las víctimas de los actos de discriminación, entre otras¹².

¹⁰ Arts. 109 y ss del Código Penal.

¹¹ Art. 27 Ley 15/2022, de 12 de julio, integral para la igualdad de trato y la no discriminación.

¹² Art. 50.2 Ley 15/2022, de 12 de julio, integral para la igualdad de trato y la no discriminación.

Prōvivienda
Con las personas,
por la vivienda



SECRETARÍA DE ESTADO
DE MIGRACIONES
DIRECCIÓN GENERAL
DE PROGRAMAS DE PROTECCIÓN
INTERNACIONAL Y ATENCIÓN
HUMANITARIA



UNIÓN EUROPEA
FONDO DE ASILO,
MIGRACIÓN E
INTEGRACIÓN
Por una Europa plural

Para más información,
visita nuestra web:

www.provivienda.org/nodiscriminacion

