

Herramientas contra el **racismo** en el **alquiler** de la **vivienda**



(zehar)
errefuxiatuekin



Bizkaia
Euzko lurraldea
diputazioa leku

araba **álava**
leku aldundia diputazioa leku



Yahya Aaboud o el caso de un activista que denunció a la inmobiliaria que le discriminó por su apellido

Yahya Aaboud es experto financiero en una empresa vasca. Buen salario, buena imagen, dicción elegante, modales exquisitos. Sin embargo, una inmobiliaria de Irún, al ver su apellido marroquí, le rechazó cuando quiso alquilar una vivienda.

Ocurrió en 2020. Yahya había estado buscando una vivienda y finalmente encontró una que le convenía. Llamó a la inmobiliaria, confirmó que el piso estaba disponible y decidió reservarlo. Sin embargo, tras enviar por email la documentación para que le fueran preparando el contrato de alquiler, la inmobiliaria le comunicó que, de repente, la vivienda ya no estaba disponible. Yahya, desconcertado tras recibir el mensaje de cancelación de la inmobiliaria, lo comentó con una compañera “de aquí” del trabajo. Acordaron que ella llamaría a la misma inmobiliaria y se mostraría interesada en el mismo piso. Como Yahya sospechaba, el piso seguía en realidad disponible. La chica concertó una cita para ver la vivienda y, a la hora acordada, acudieron los dos juntos al piso. Sorprendida la encargada de la inmobiliaria al ver a Yahya, confesó que había sido el dueño del inmueble quien había impuesto el requisito de que su piso no fuera alquilado a “gente de fuera”. Todo ello quedó recogido en un audio grabado con el móvil.

Esta grabación, inteligentemente realizada por parte de Yahya, permitió la obtención de unas **pruebas** que han sido fundamentales a la hora de interponer una denuncia. Ello, por un lado, ejemplifica una manera de hacer bien las cosas en cuanto a la recogida de pruebas, ya que en la dificultad para conseguirlas suele estribar el mayor obstáculo a la hora de denunciar un incidente discriminatorio. Por otro lado, también probaba y corroboraba con un audio una realidad cotidiana que tantas veces es negada y silenciada por falta de pruebas: la de la discriminación que sufren las personas extranjeras a la hora de acceder al mercado de la vivienda en alquiler.

Ambas cuestiones no son las únicas que hacen del asunto de Yahya un caso reseñable. Su iniciativa y valentía a la hora de utilizar las **diferentes herramientas a disposición de la ciudadanía para denunciar la discriminación sufrida** le han convertido en un caso a estudio, como punteamos a continuación.

En primer lugar, Yahya, en vez de denunciar a la inmobiliaria, decidió acudir al Departamento de Vivienda de Gobierno Vasco, concretamente a la Delegación Territorial de Vivienda de Gipuzkoa del Departamento de Planificación Territorial, Vivienda y Transportes del Gobierno Vasco (**herramienta institucional**). Acudió a Gobierno Vasco en tanto último responsable y garante de que no se produzcan actuaciones discriminatorias en un servicio público (entendido como tal por estar destinado al público en general), como es una inmobiliaria. Yahya solicitó al Gobierno Vasco que sancionara a la inmobiliaria por haber cometido discriminación.

En vez de ejecutar dicha sanción, Gobierno Vasco archivó el expediente, alegando cuestiones de procedimiento. Ello ha obligado a Yahya a acudir a la vía judicial (**herramienta jurídica**), como segunda herramienta. En el momento de redacción de este texto, el caso está pendiente de que se dicte una sentencia.

En tercer lugar, no queriendo limitarse a la denuncia en los círculos judiciales, Yahya ha hecho asimismo uso de las **herramientas disponibles para la denuncia pública**. Entre ellas, mencionamos las **herramientas mediáticas**. Su caso ha sido recogido por diferentes medios de comunicación como, por ejemplo, Diario de Noticias de Gipuzkoa (véase **reportaje**) o la televisión vasca EITB.

En cuanto a las **herramientas sociales** (esto es, lideradas por entidades sociales) el caso fue presentado en una charla sobre discriminación racial y vivienda titulada “Valientes”, organizada por la Red Vasca Eraberean de Igualdad de Trato y No Discriminación Eraberean y Zehar-Errefuxiatuekin en Donostia, el pasado 5 de octubre. En ella, Yahya fue arropado por asociaciones y organizaciones del llamado tercer sector, que acordaron hacerse eco de su caso en sus respectivos espacios de participación social e incidencia política. Una de estas entidades, Provivienda, trabaja desde 1989 para que todas las personas disfruten del derecho a la vivienda en igualdad de condiciones, defendiendo un modelo de inclusión residencial que cambie vidas y cree comunidad.

Dicho objetivo es compartido por las plataformas ciudadanas a las que también se ha dirigido Yahya en su búsqueda de apoyos a su lucha contra la discriminación. Dentro de estas **herramientas ciudadanas de movilización**, mencionamos aquí la concentración organizada por diferentes colectivos en Vitoria el 21 de marzo de 2021, coincidiendo con el Día Internacional contra la Discriminación. En ella se leyeron testimonios e incidentes de discriminación que ocurren en el día a día en nuestras calles, pueblos y ciudades, entre los que se incluyó el caso de Yahya.

En conclusión, Yahya Aaboud concentra en sí el inconformismo y activismo contra la discriminación. Su uso de las **herramientas institucionales, jurídicas, mediáticas, sociales y ciudadanas** de movilización social inspiran una forma de hacer que pasa por no normalizar las situaciones de discriminación sufridas en el acceso a una vivienda de alquiler, y que son el día a día de tantas personas migradas, refugiadas y racializadas, como demuestran estudios como los que apuntamos en el siguiente apartado.

Contexto: discriminación probada

A la vista del caso de Yahya Aaboud y de muchos otros similares, podemos afirmar que el racismo en el acceso a la vivienda en alquiler es una realidad. Lo corroboran **diferentes estudios e informes realizados por diferentes entidades**, los cuales ofrecen, no tanto datos cuantitativos precisos sobre cuántas personas son discriminadas, sino una fotografía de lo que ocurre en un tiempo y en un espacio concretos.

Para lograr esta fotografía, una de las metodologías más comunes es el llamado **testing inmobiliario**, el cual busca registrar qué ocurre cuando las personas extranjeras y/o racializadas buscan una vivienda en alquiler y son tratadas de forma discriminatoria por agentes inmobiliarios, propietarios/as de viviendas o representantes de alquiler. El *testing* en sí consiste en crear perfiles ficticios de personas que buscan una vivienda: perfiles que difieren unos de otros únicamente en cuanto a sus características étnicas o raciales. Posteriormente, se envían a las inmobiliarias, para observar y documentar cualquier evidencia de trato desigual, como ofrecer condiciones diferentes, precios discriminatorios o actitudes que sugieran discriminación racial.

Esta metodología ha sido utilizada en estudios como los siguientes:

Puertas que se cierran. Testing sobre discriminación a la población inmigrante en el acceso a la vivienda de alquiler, elaborado por la Federación de

Asociaciones de SOS Racismo del Estado español. (Consultar [aquí](#)).

Testing inmobiliarias: Investigación sobre la discriminación en el acceso a una vivienda en alquiler de la población extranjera de Bilbao, elaborado por Zehar-Errefuxiatuekin y SOS Racismo. (Consultar [aquí](#)).

“La ilegalidad y la indecencia del “Se alquila piso; absténganse inmigrantes”, en el *Informe Anual de SOS Racismo*, elaborado por SOS Racismo y por Zehar-Errefuxiatuekin). (Consultar [aquí](#)).

Otra investigación interesante fue la realizada por la Asociación Provienda en 2020, bajo el título: *¿Se alquila? Racismo y xenofobia en el mercado del alquiler*. (Consultar [aquí](#)).

Una publicación reciente, fechada en noviembre de 2023 y también realizada por Provienda, es la titulada *Prevención y atención de la exclusión residencial. Factores explicativos* (Consultar [aquí](#)), que muestra un perfil sociodemográfico propenso a ser objeto de esta exclusión residencial. Así, en la página 32 de este informe se afirma que dicho dato de discriminación y exclusión “se dispara cuando hablamos de población extranjera procedente de países de África, Latinoamérica y Asia: 6 de cada 10 hogares está en esta situación”.

El **dato** de “6 de cada 10 hogares” corrobora lo que ya había pronosticado un estudio de la Dirección General estatal para la Igualdad de Trato y Diversidad Étnico Racial publicado en 2022 bajo el título *Discriminación racial en el ámbito de la vivienda y los asentamientos informales* (Consultar [aquí](#)): “el 31% de las personas de origen étnico o racial percibieron discriminación en el acceso a la vivienda; a un 17,7% les negaron enseñársela, a un 20,8% no quisieron alquilársela y a un 20,1% les pidieron más requisitos”.

Terminamos este apartado con una referencia a uno de los pocos estudios que se han hecho **entrevistando a los propios agentes de las inmobiliarias**, y no a las personas usuarias en búsqueda de un piso de alquiler. Realizado en 2021 por el Ayuntamiento de Barcelona con el título “*Discriminación a la carta: Exclusión por motivos étnicos del mercado de alquiler de vivienda de Barcelona*”, consistió en un estudio que, a partir de 350 llamadas a agentes inmobiliarios de la ciudad, cuantificó la aceptación de la discriminación de estos agentes a la hora de poner filtros en las solicitudes de alquiler de vivienda propuestas por las y los propietarios.

¿Qué hacer?

Explicado en los informes arriba apuntados lo que ocurre y por qué ocurre, el siguiente paso consiste en describir el **cómo** combatir la discriminación en el acceso al alquiler de la vivienda. Listamos a continuación diferentes **herramientas de diferentes ámbitos**, entre ellas las que utilizó Yahya y otras más, a disposición de quienes desean denunciar un incidente discriminatorio de este tipo.

Herramientas jurídicas

Entendiendo por herramientas jurídicas las que posibilitan una **denuncia en un juzgado**, esta posibilidad hoy en día solo sería posible a través de la vía penal que ofrece el **artículo 512 del Código Penal**, que condena la discriminación. Sin embargo, los problemas de aplicación de este artículo son enormes porque, según su formulación, condenaría al profesional que presta un servicio público con criterios discriminatorios, pero no sería aplicable a la persona propietaria de una vivienda, que no es prestadora de servicio sino cooperadora necesaria. Es por ello que este artículo 512 se ha utilizado en otros ámbitos (como en sentencias de prohibición de entrada a locales de ocio), pero no se ha empleado nunca con inmobiliarias.

Añadimos que otra vía por explorar es la del **ámbito civil** (también dentro de la vía judicial, pero alternativa a la penal), esto es, la del ámbito privado de las relaciones entre particulares. En esta vía civil, se pondría el foco en el derecho de contratación, condenando los casos en los que la persona propietaria de una vivienda incluyera en el contrato de intermediación suscrito con la inmobiliaria cláusulas discriminatorias, contrarias al principio de igualdad. La cuestión es que, a sabiendas de la ilegalidad de este tipo de cláusulas, nunca se reflejan por escrito en dicho contrato de intermediación.

Herramientas institucionales

En este ámbito de la vivienda (y dejando fuera de esta guía a Etxebide en tanto servicio con competencias sólo sobre las viviendas de protección pública), es el Departamento de Vivienda de Gobierno Vasco el que se encuentra a la cabeza institucional. Este departamento tiene la obligación legal, como administración pública que es, de supervisar, fiscalizar y controlar que las actividades que prestan los servicios inmobiliarios, que son públicas en tanto abiertas al público en general, se realicen respetando

los principios de igualdad y no discriminación.

Esta obligación genérica de intervenir contra la discriminación ya la tenía asignada la Administración vasca antes de que hubiera una norma de ámbito estatal específica contra la discriminación (la Ley 15/2022) que se lo recordara. Nos referimos a la **Ley Vasca 3/2015, de 18 de junio, de vivienda** (cuyo reglamento se ha aprobado recientemente) en cuya Disposición Adicional Primera, en el artículo 83, se definían como infracciones muy graves las acciones u omisiones llevadas a cabo por agentes intervinientes en la prestación de servicios inmobiliarios, que supusieran acoso inmobiliario o discriminación, previendo las correspondientes sanciones. Este es el artículo invocado cuando se exige a Gobierno Vasco que intervenga en los casos de discriminación en el acceso al alquiler de vivienda, y se le denuncia por no hacerlo.

Esa norma se completa hoy en día, como decíamos, con la **Ley 15/2022, de 12 de julio, integral para la igualdad de trato y no discriminación** del ámbito estatal, cuyo artículo 20 se refiere expresamente a vivienda. En este artículo se dicta que las administraciones públicas habrán de garantizar que se respete el derecho a la igualdad de trato, teniendo en cuenta de forma específica las necesidades de las personas en se encuentren en situación de mayor vulnerabilidad o sean más susceptibles de sufrir alguna forma de discriminación.

Son ambas normas, por tanto, las que obligan a la administración pública a llevar a cabo un proceso de investigación toda vez que se sospeche que se ha producido una actuación discriminatoria por parte de una inmobiliaria. Serían así el paraguas normativo bajo el que, en caso de discriminación en una inmobiliaria, la persona discriminada podría **dirigir su denuncia al Departamento de Vivienda de Gobierno Vasco**, intentando aportar, eso sí, el mayor número de pruebas posibles.

En cuanto al **Ararteko**, como Defensoría del Pueblo u Ombudsman del País Vasco cuyo cometido principal es el de atender a la ciudadanía en relación con las quejas o demandas que se planteen sobre actuaciones incorrectas de la Administración, en su página web tienen incluido el apartado **“Presenta tu queja”** elaborado además como lectura fácil.

Recordemos también que otra forma de remitir a este Departamento de Vivienda una queja sería pidiendo en la propia inmobiliaria una **Hoja de Reclamaciones**, que todas las inmobiliarias tienen la obligación de tener y entregar a quien así la solicite.

Como última herramienta dentro del ámbito autonómico, citamos el Servicio **Bizilagun** de Gobierno Vasco. Se trata de un servicio público y gratuito, con competencia para intermediar entre personas propietarias e inquilinas con el fin de resolver los conflictos que pudieran surgir y no se resolviesen directamente entre sus protagonistas.

De todas formas, las **instituciones autonómicas** no son las únicas con capacidad de actuar en este tipo de situaciones discriminatorias. De la posibilidad de responder desde las **instituciones municipales** a los incidentes discriminatorios en el ámbito de la vivienda, da ejemplo un caso muy mediático, protagonizado por el Ayuntamiento de Barcelona contra el portal inmobiliario Idealista.

Los hechos de este caso se remontan a diciembre de 2019, cuando el Ayuntamiento de Barcelona abrió un expediente sancionador al portal Idealista por publicar un anuncio de un piso de alquiler “solo para españoles”. La razón de acaparar la atención de los medios de comunicación fue la cuantía de la **multa impuesta, que ascendió a 90.001 euros**, por estar tipificada como muy grave en la Ley catalana del Derecho a la Vivienda. Aunque en octubre de 2022, el Juzgado de lo Contencioso Administrativo número 1 de Barcelona anuló esta sanción por considerar que Idealista es una web de información no responsable del contenido de los anuncios, ello no restó valor al hecho de que fuera el propio Ayuntamiento el que tramitara el conocido como su primer expediente sancionador impuesto por razón de origen.

Ello abrió el debate en torno al papel que podían y tenían que jugar las administraciones municipales en la lucha contra la discriminación en general, y contra la discriminación en el ámbito de la vivienda en particular. Nótese que, si en el caso de Barcelona, había sido una Oficina municipal para la No Discriminación (OND) la que había recogido el caso y lo había tramitado con el respaldo legal de una ordenanza abierta sobre civismo, quedaba en el aire la pregunta: ¿sería factible abrir este tipo de **oficinas municipales para la no discriminación** en los municipios del País Vasco, para que actúen de forma similar, al abrigo de ordenanzas de civismo similares?

Vaya como propuesta a ser tenida en cuenta en la próxima Ley Vasca para la Igualdad de Trato y No Discriminación, cuando se articule y se apruebe.

Herramientas institucionales

A caballo entre las herramientas institucionales y las herramientas de las organizaciones sociales y ong que trabajamos en el ámbito de la discriminación, se encuentran herramientas como la **Red Eraberean** de Igualdad de Trato y No Discriminación en el País Vasco. Esta red, impulsada por el Gobierno Vasco y operativamente ejecutada por entidades sociales del ámbito de la inmigración, del pueblo gitano y de los colectivos LGTBI+, lanzó en el año 2018 la **campaña institucional “Súmate a los águilas que suman”**. Véase [aquí](#) la explicación de esta campaña.

Asimismo, son reseñables sus Congresos bianuales sobre discriminación, y su **Jornada “Valientes”**, dedicada específicamente al racismo en el ámbito de la vivienda, organizada en Donostia el pasado mes de septiembre de 2023 en colaboración con Zehar-Errefuxiatuekin.

Igualmente se encuentra a caballo entre las instituciones y el tejido de entidades sociales la red del Consejo para la Eliminación de la Discriminación Racial o Étnica (**CEDRE**), integrada por 23 oficinas distribuidas por todo el Estado. Véanse sus recursos y estudios [aquí](#).

Herramientas de entidades sociales y asociativas

Somos muchas las entidades sociales y asociaciones que trabajamos contra el racismo y la xenofobia y **atendemos casos** de personas migradas, refugiadas y/o racializadas que son discriminadas al intentar alquilar una vivienda.

Por lo general, cada una de las entidades tiene **su página web, sus recursos, sus vías de denuncia**, muy fácilmente localizables a través de cualquier buscador en Internet. Por acotar el listado a las organizaciones que formamos parte de la red Eraberean, citamos, a modo de ejemplo, a Aldarte, Cruz Roja, CITE-CC.OO Bizkaia, Errespetuz, Kale Dor Kayiko, Nevipen, Agifugi, Gehitu, SOS Racismo Gipuzkoa y Zehar-Errefuxiatuekin. Estas asociaciones desplegamos nuestros servicios en Araba, Bizkaia y Gipuzkoa y actuamos como antenas para la detección de situaciones discriminatorias y la atención a personas y grupos a quienes acompañamos en todo el proceso de denuncia de la discriminación sufrida, incluidas la vía judicial o la denuncia pública (apuntamos que este acompañamiento, lejos de ser asistencial, buscamos que sea político, en la línea de los planteamientos decoloniales y de enfoque interseccional que así lo defienden).

De entre las organizaciones referenciales en este trabajo, destacamos la labor de la Asociación **Provivienda** (por su innovadora y prolífica actividad en el ámbito específico de discriminación que nos ocupa). Léase su *Protocolo de actuación frente a situaciones de discriminación residencial* (consultar [aquí](#)).

Mención especial merecen algunas iniciativas que están surgiendo **desde el propio sector inmobiliario**. Citamos dos ejemplos, a modo de muestra: Inmobiliaria **Hongares**, una inmobiliaria en Valencia que solo alquila a personas migrantes (consultar [aquí](#)).

Fundación **Arteale**, que promueve los llamados “alquileres conscientes” para personas refugiadas (consultar [aquí](#)).

Herramientas ciudadanas

Terminamos esta Guía con una referencia a las iniciativas ciudadanas organizadas que han surgido en los últimos años (ejemplos de uso de la **herramienta de la movilización social ciudadana**). Entre las muchas que existen, mencionamos dos a modo de muestra.

La primera de ellas, bajo el nombre **Harrera**, surgió en 2018, como red ciudadana organizada, en Donostia y en otras localidades del País Vasco. Coincidiendo con la llegada al País Vasco de personas solicitantes de protección internacional y de personas migradas en situación vulnerable, esta red logró que el Ayuntamiento de la ciudad activase un programa de ayudas al alquiler para personas en situación calle, a condición de que fuera la Harrera la que realizara la labor de búsqueda de viviendas, intermediación con propietarios y propietarias de pisos, seguimiento de los alquileres. El programa se llevó a cabo exitosamente durante un año, con la gestión solidaria de una iniciativa que no tenía entidad jurídica, pero que supo canalizar el sentir comunitario de una ciudadanía solidaria.

Otra iniciativa, esta vez surgida en Gasteiz, fue bautizada con el nombre de **Ateak Zabaltzen**, y comenzó con el acompañamiento de una vecina de la ciudad a muchas mujeres refugiadas que buscaban vivienda y que se topaban con un mercado inmobiliario que les cerraba las puertas por ser mujeres, ser extranjeras y ser familias monomarentales. Esta iniciativa ciudadana fue creciendo hasta que, en 2023, formalizó su inscripción en el Registro de Asociaciones del País Vasco.

Añadimos, para terminar, que, además de las plataformas ciudadanas que surgen para denunciar el racismo o la aporofobia en diferentes pueblos y ciudades, no tendríamos que olvidar que **la ciudadanía no organizada, la de a pie, la que no milita en movimientos sociales u organizaciones,** también puede hacer muchas cosas en este ámbito de la discriminación en el alquiler. Ahí están Yahya y su compañera de trabajo, ayudándose, haciendo llamadas a la inmobiliaria la una por el otro, etcétera. De hecho, cada persona podemos hacer algo: buscando pisos para nuestras vecinas y vecinos de orígenes culturales diversos al nuestro, adoptando el papel de avalista, acompañando y entendiendo este acompañamiento no como algo caritativo, como apuntábamos arriba, sino como un gesto político de defensa de la igualdad de trato y no discriminación.

