

# Discriminación a la carta

Exclusión por motivos étnicos del mercado de alquiler de vivienda de Barcelona



Informe  
Noviembre 2021

Direcció de Serveis de  
Drets de Ciutadania,  
Broll,sccl.



Ajuntament  
de Barcelona



**Copyright**

©Ajuntament de Barcelona, 2021

**Aviso legal**

Todos los derechos reservados.  
No se permite la reproducción total ni parcial de las imágenes o textos de esta publicación sin previa autorización.

**Título**

Discriminación a la carta.  
Exclusión por motivos étnicos del mercado de alquiler de vivienda de Barcelona

**Edición**

Direcció de Serveis de Drets de Ciutadania

**Autor/a**

Ariadna Fitó  
afito@broll.cat  
Broll,sccl.



# Índice

<b>1. Introducción</b>	<b>6</b>
<b>2. Explicar o legitimar la discriminación</b>	<b>9</b>
<b>3. Metodología</b>	<b>12</b>
<b>4. Las cifras de la discriminación étnica</b>	<b>17</b>
4.1 ¿Aceptar, facilitar o rechazar la discriminación étnica?	17
4.2 ¿Colegiación profesional como factor de protección de la discriminación?	19
<b>5. Prejuicios y estereotipos en el mercado inmobiliario</b>	<b>20</b>
5.1 El perfil a excluir: “Un inmigrante puro y duro”	21
5.2 Estatus y solvencia: “Podemos hacer alguna excepción”	23
<b>6. Estrategias y justificaciones para llevar a cabo la discriminación</b>	<b>24</b>
6.1 Una práctica en la sombra: “Esto no se puede decir, pero se puede hacer”	25
6.2 Discriminación a la carta “a tu gusto”	25
6.3 Identificar para discriminar: “La cara no falla”	27
6.4 Engaños: “Es parte de nuestro trabajo”	28
<b>7. Estrategias y justificaciones para la no discriminación</b>	<b>29</b>
7.1 Reafirmación antirracista: “No se debe permitir”	30
7.2 Cumplimiento de la legalidad y código deontológico: “Es ilegal. No se puede hacer”	30
7.3 Experiencia profesional: “Te equivocas”	31
<b>8. Conclusiones</b>	<b>33</b>
<b>9. Referencias bibliográficas</b>	<b>37</b>

---

# 1 Introducción

---

**El derecho a la vivienda está reconocido en múltiples textos normativos internacionales, estatales y autonómicos.<sup>1</sup> Pese a este reconocimiento como derecho social, no podemos olvidar que, en un escenario de libre mercado, la vivienda como derecho queda desprovista de contenido y pasa a convertirse en un mero producto de mercado, donde predomina el valor de cambio sobre el valor de uso, lo cual comporta unas preocupantes dificultades de acceso por parte de un volumen destacable de población.**

<sup>1</sup> Declaración universal de los derechos humanos, artículo 25; Pacto internacional de derechos económicos sociales y culturales, artículo 11; Constitución española, artículo 47; Estatuto de autonomía de Cataluña, artículo 26.

Tanto los indicadores de accesibilidad de la vivienda de alquiler que vinculan la capacidad adquisitiva de la población con las condiciones del mercado inmobiliario<sup>2</sup> como las dificultades para mantenerse en los hogares arrendados<sup>3</sup> demuestran que estamos muy lejos de garantizar el derecho a la vivienda de manera universal. En la ciudad de Barcelona, la vivienda es hoy en día uno de los principales factores de exclusión social.

En este contexto de crisis de accesibilidad de la vivienda, las personas migrantes o racializadas tienen que hacer frente a una nueva barrera de acceso: la discriminación basada en motivos étnicos. Esta discriminación exacerba otras vulnerabilidades a partir de un proceso de acumulación de desventajas y contribuye a la segregación residencial (Massey y Denton, 1993; Bell *et al.*, 2006), a unas peores condiciones de salud (Williams, 2004; Hyman, 2007, 2009) y a la limitación de oportunidades educativas y laborales (Fischer y Massey, 2006, Fernandez y Su, 2004; Yang *et al.* 2018).

A diferencia del periodo anterior al reconocimiento de los derechos civiles, en el que la discriminación era abierta y más generalizada, hoy en día es una discriminación más sutil y encubierta y, por lo tanto, más difícil de identificar, a pesar de los esfuerzos realizados por las entidades sociales, ya sea desde la intervención con las personas que la sufren como en la aproximación desde la investigación para hacer aflorar esas situaciones de desigualdad.<sup>4</sup> El uso de experimentos sociales en las ciencias sociales permite aproximarnos al alcance y al funcionamiento de la problemática de las discriminaciones motivadas por el racismo y la xenofobia.

En el año 2020, realizamos un experimento de campo en la ciudad de Barcelona con el objetivo de detectar la presencia de discriminación étnica en el mercado del alquiler de vivienda. Haciendo uso de las plataformas inmobiliarias de internet como campo de análisis, enviamos 1.000 correos electrónicos solicitando información de 500 viviendas anunciadas en todos los distritos de la ciudad, con el objetivo de comparar las respuestas obtenidas por las personas solicitantes en función del origen del nombre con el que se firmaba.

Los resultados del experimento evidencian que las personas solicitantes con nombre árabe reciben un 18,8 % de respuestas menos que las que firman con un nombre autóctono. Detectamos también un porcentaje inferior de ofrecimiento de visitas a las personas solicitantes con nombre árabe (7,6%). En segmentos de alquiler de precios inferiores a 1.100 euros el nivel de discriminación aumentaba y se constataba que la población con nombre árabe tendría acceso a menos pisos del mercado de alquiler y a precios más elevados que la población con nombre autóctono (Fitó *et al.*, 2020).

2 En el año 2018, un hogar con 2,5 salarios mínimos interprofesionales (SMI), es decir, unos 25.760 euros anuales, tenía que destinar más del 40 % de sus ingresos al alquiler de una vivienda, dato ascendía hasta el 68,7 % en hogares con 1,5 SMI, es decir unos 18.000 euros anuales.

3 La tasa de sobrecarga de las personas que viven en hogares de alquiler a precio de mercado en la demarcación de Barcelona es del 38,2 %, dato que prácticamente duplica el de países como Finlandia, Austria, Francia o Suecia, que no llega al 20 %.

4 SOS RACISMO (2015), *Puertas que se cierran. Testing sobre discriminación a la población inmigrante en el acceso a la vivienda de alquiler*, Federación de Asociaciones de SOS Racismo del Estado español. PROVIVIENDA (2020), *¿Se alquila? Racismo y xenofobia en el mercado del alquiler*.

En la anterior investigación nos centrábamos en la demanda de vivienda de alquiler a partir de solicitantes de vivienda ficticios. En cambio, en el experimento que presentamos a continuación nos acercamos a las agencias inmobiliarias desde la oferta a través de un propietario ficticio que contacta por teléfono con los agentes bajo el pretexto de poner en alquiler una vivienda de su propiedad manifestando la intención de excluir a los candidatos “inmigrantes”. El hecho de que la petición discriminatoria provenga de la propiedad, como la que se recrea en el experimento, no exime a los agentes inmobiliarios de la obligación de respetar las leyes antidiscriminatorias<sup>5</sup> y el propio código deontológico en el ejercicio de la profesión.<sup>6</sup>

El conjunto de agentes inmobiliarios mantiene una posición única en el proceso discriminatorio, debido al papel que desempeñan de intermediación entre arrendadores, con unos intereses determinados sobre el perfil de los inquilinos, y arrendatarios, con unas características específicas susceptibles de ser discriminadas. Y no hay que olvidar que el 81 % de los procesos de firma de contratos de arrendamiento en Cataluña se realizan a través de agencias inmobiliarias (Palomera *et al.*, 2021). Los servicios proporcionados por las agencias inmobiliarias son recurrentemente cuestionados por las personas usuarias,<sup>7</sup> debido a la persistencia, dentro de la profesión, de valores, hábitos y prácticas que sitúan a las personas arrendatarias en una posición de vulnerabilidad tanto en el acceso como en el mantenimiento de la vivienda,<sup>8</sup> hecho que pone en evidencia una grave crisis en la ética profesional y deontológica de la profesión. No podemos olvidar que para cualquier sociedad es imprescindible tener profesiones que sean capaces de satisfacer las necesidades de sus miembros, una cuestión que todavía reviste mayor importancia cuando los servicios que se ofrecen son la vía o el medio para la concreción de un derecho humano, como es el acceso a la vivienda.

Considerando que el comportamiento de los agentes inmobiliarios ante una solicitud discriminatoria es primordial para conseguir la mitigación de la problemática de la discriminación en el acceso a la vivienda, se realiza un experimento a partir de 350 llamadas telefónicas de interés dirigidas a agentes inmobiliarios que operan en la ciudad de Barcelona. Se analizan las respuestas obtenidas con el objetivo de cuantificar la aceptación de la discriminación de los agentes e indagar en las estrategias y justificaciones explicitadas en los discursos, y se diferencian los resultados obtenidos en función de si la agencia inmobiliaria forma parte de API - Colegios y Asociación de Agentes Inmobiliarios de la provincia de Barcelona. En el estudio se incluye también el análisis de las respuestas no discriminatorias, un aspecto que a menudo los experimentos de estas características ignoran o no tienen suficientemente en cuenta. Por último, y a modo de conclusiones, se recogen los aspectos más relevantes de la investigación.

5 Artículos 53 y 55.5.a) en relación con el artículo 45 de la Ley 18/2007, de 28 de diciembre, del derecho a la vivienda (DOGC n.º. 5044, de 9.1.2008). Los agentes inmobiliarios están sujetos a las obligaciones que establece esta ley y, en particular, a la prohibición de discriminar como garantía de la igualdad en el acceso a la vivienda.

6 Código y decálogo deontológico de API - Colegios y Asociación de Agentes Inmobiliarios de Barcelona y provincia, en su apartado “Protección de los consumidores y usuarios”: “El agente inmobiliario no llevará a cabo, ni fomentará o participará en situaciones o actuaciones de discriminación”.

7 Según el Balance de actuaciones de la Agencia Catalana del Consumo 2020, las denuncias recibidas en materia de vivienda constituyen la principal categoría dentro de otros servicios generales del consumo (20 %).

8 El informe “Impactos sociales del mercado de alquiler. Encuesta sobre las condiciones de vida de la población arrendataria en Barcelona y el área metropolitana, 2021”, a partir del análisis de sus 2.020 respuestas, afirma lo siguiente: “Uno de cada dos hogares ha sufrido acoso inmobiliario. La forma más habitual de acoso es la negativa por parte del propietario a arreglar o reparar deterioros importantes de la vivienda, hecho que han sufrido el 44,9 % de los hogares encuestados. El resto de formas de acoso significativas son el abandono de la escalera o zonas comunes para causar molestias (12,8 %), amenazas, engaños y presiones psicológicas (11,3 %) y el aumento ilegal del precio del alquiler durante el contrato (8,4 %)”.

---

## 2 Explicar o legitimar la discriminación

---

La discriminación étnica en el mercado de vivienda se ha explicado tradicionalmente a partir de dos teorías económicas predominantes: la “discriminación basada en el gusto”, orientada a explicar el fenómeno a partir del hecho de que las personas discriminan cuando están dispuestas a pagar un precio para evitar su interacción con un grupo determinado (Becker, 1971), y la “discriminación estadística”, que considera que ante una situación de información limitada, ya sea porque no es posible o es excesivamente costoso obtenerla, los decisores utilizan las características medias de todo un grupo para hacer inferencias sobre un individuo (Arrow, 1973; Phelps, 1972).

En la discriminación basada en el gusto, encontramos dos vertientes según el origen de las preferencias étnicas, es decir, si son motivadas por el cliente o por el intermediario. En la discriminación basada en el del cliente o clienta, los agentes discriminarían para cumplir sus preferencias, que es el origen de la discriminación en esta investigación.

En la discriminación basada en el gusto del agente, los agentes inmobiliarios discriminarían por su propia animadversión hacia las minorías étnicas y, por lo tanto, en el experimento llevado a cabo significaría que el agente está de acuerdo con la propuesta de la propiedad. No obstante, para disponer de esta información el agente necesariamente tiene que revelar la aversión hacia el grupo discriminado y, por lo tanto, para que el modelo teórico funcione metodológicamente parte de una presunción que no necesariamente se va a producir, y más en el contexto de una conversación telefónica informativa donde el agente puede evitar manifestar sus creencias o bien simular otras.

De manera que, incluso cuando detectamos entre los agentes discursos que expresan animadversión hacia los perfiles inmigrantes, si en el ejercicio de la profesión es concebido como un simple instrumento individual de obtención de beneficios económicos (Weber, 1905), la pretensión última del agente será conseguir disponer del inmueble en cartera y, por lo tanto, como se dice popularmente: “a la boca se le puede hacer decir lo que uno quiera”.

Es decir, no necesariamente lo que se verbaliza está en consonancia con las creencias. Así, el agente, en el ejercicio de su profesión, puede omitir sus creencias bajo la voluntad de la aplicación de la normativa legal y deontológica que orienta el ejercicio de la profesión; eso explica los casos de agentes que, a pesar de tener prejuicios, se niegan a aceptar la propuesta discriminatoria por imperativo legal o ético, ya sea por temor a las sanciones o al incumplimiento de la normativa deontológica.

El dominio de la economía en las sociedades occidentales actuales abona el terreno para que las teorías económicas influyan en la perpetuación de prácticas discriminatorias, al tratarse de teorías que no se limitan a la descripción del fenómeno sino que acaban construyendo discursos equiparables a guiones de comportamiento orientados a la maximización de los beneficios económicos (Jung y Dobbin, 2016).

Se trata de teorías que proporcionan una “infraestructura cognitiva” (Hirschman y Berman, 2014) sobre la cual se orientan decisiones basadas en el modelo económico dominante; así, todas las acciones que conducen a la obtención de beneficio económico se consideran “económicamente racionales” y, *de facto*, legitimadas en el ejercicio de la profesión, aunque algunas pueden entrar en contradicción con el código deontológico profesional.

La teoría de la discriminación estadística, junto con la retórica asociada de la racionalidad económica, constituye una solución óptima para hacer uso de los estereotipos como un simple instrumento que aplicar en situaciones de desconocimiento, y proporciona una autorización moral a la discriminación a partir de su utilidad económica (Karafin, 2009; Pager y Karafin, 2009; Tilcsik, 2021).

Al mismo tiempo, y contrariamente a la consideración inicial de la teoría de la discriminación por el gusto como una práctica “económicamente irracional” (Becker, 1971), cuando la propuesta discriminatoria procede de la propiedad, los propios agentes inmobiliarios justifican bajo el paraguas de la “racionalidad económica” la aceptación de la discriminación por el gusto de la propiedad, como un ejercicio legítimo de evitar que la propiedad haga uso de los servicios ofrecidos por una competencia más dispuesta a discriminar (Heylen y Van den Broeck, 2015; Verstraete y Verhaeghe, 2020). Los agentes solo consideran “económicamente irracional” la discriminación por el gusto de la propiedad cuando el

inmueble, ya sea por sus características o localización, no dispone de suficiente demanda procedente de población autóctona, cosa que aducen con la voluntad de evitar incrementar los esfuerzos dedicados a la comercialización del inmueble.

La multiplicidad de variables implícitas en el fenómeno, así como el desconocimiento de los aspectos cognitivos de los agentes, o incluso las características organizacionales de las propias inmobiliarias, dificultan distinguir las causas implícitas en la aceptación de la discriminación a partir de estos dos modelos. Y no hay que olvidar la gran capacidad de los agentes inmobiliarios, de manera más o menos explícita, de decir lo que el cliente quiere oír. Para evitar categorizar lo que no es observable, habrá que dedicar esfuerzos a la voluntad de comprender el cambio de “motivos” por “mecanismos” de la discriminación, con la voluntad de aportar nuevas lecturas a las causas subyacentes de la discriminación racial contemporánea (Reskin, 2003).

El experimento presentado en este informe no está orientado a proporcionar resultados cuantificadores del peso explicativo de cada uno de estos dos modelos teóricos, sino que tiene la pretensión de detectar la aceptación de la discriminación por los agentes ante la petición de la propiedad, e identificar las estrategias y justificaciones que expresan a la hora de hacerla efectiva, así como sus argumentaciones para negarse a discriminar.

Al mismo tiempo, se pretende indagar hasta qué punto la colegiación de los agentes inmobiliarios puede convertirse en un factor de protección frente a la discriminación, considerando que la organización de las profesiones a través de los colegios profesionales es, o tendría que ser, una garantía pública de que sus miembros disponen de una formación especializada y de una voluntad y responsabilidad de aplicación del código deontológico indisoluble del compromiso en las virtudes cívicas (Ludevid, 2020).

Jardines de  
Sebastià Guasch.



---

# 3 Metodología

---

**Los datos de esta investigación se han obtenido a partir de la aplicación de llamadas telefónicas realizadas sin previo aviso. Esta técnica se utiliza habitualmente para medir la calidad del servicio que ofrecen las empresas en su contacto con el cliente o clienta vía telefónica. La pretensión original de utilizar esta técnica es mejorar el servicio ofrecido por las empresas y no dejar escapar oportunidades de negocio; así, los resultados obtenidos durante la monitorización permiten diseñar estrategias de capacitación y reorientación del personal de atención al público.**

---

Estas llamadas también han sido utilizadas en experimentos sociales orientados a detectar casos de discriminación, tanto los que están basados en la demanda, recreando a un cliente interesado en un inmueble, como en la oferta, simulando ser una propiedad que pretende ser puesta en alquiler. En el experimento realizado en esta investigación, las llamadas de interés han ido dirigidas a agencias inmobiliarias que operan en la ciudad de Barcelona con el objetivo de analizar sus respuestas ante una solicitud de discriminación étnica por parte de un propietario o propietaria ficticios.

La conversación con el agente se inicia explicando que se dispone de un piso de propiedad que se quiere poner en alquiler, y que el motivo de la llamada es informativo para saber cómo tendría que procederse. Los agentes, a medida que avanza la conversación, formulan cuestiones sobre el inmueble que la propiedad ficticia va respondiendo según un guion preestablecido de las características del piso:

**Se trata de un piso ubicado en el distrito de L'Eixample, de cerca de 100 metros cuadrados construidos, 4 habitaciones y 2 baños. Responde al perfil de lo que se conoce como *finca regia*, dispone de ascensor y no tiene terraza, y se realizó una única reforma — de solo baños y cocina — a finales de los años noventa.**

---

A lo largo de la conversación, la propiedad ficticia pregunta por los servicios que ofrece la agencia, y los costes de comercialización y gestión del alquiler posterior, si procede, entre otros temas tratados. A veces, los propios agentes se adelantan a las preguntas, lo que implica una adaptación continua del orden del guion, pero manteniendo los contenidos, con la pretensión última de preguntar sobre los procesos de filtraje de los perfiles de los inquilinos, momento en el cual la propiedad ficticia explicita su voluntad de dejar al margen del proceso de selección a las personas inmigrantes.

En la voluntad discriminatoria expresada por la propiedad ficticia se opta por utilizar el término *inmigrante* sin más explicaciones de origen étnico, religión o clase social, con el fin de indagar hasta qué punto los agentes inmobiliarios se refieren espontáneamente a este tipo de diferenciaciones en las respuestas.

Las respuestas de los agentes se transcriben conservando la literalidad y, posteriormente, se analizan en dos fases. La primera corresponde al análisis cuantitativo, en el que se establecen cuatro grandes categorías:

- **“No discriminación étnica”, donde el agente se niega a aceptar la propuesta discriminatoria.**
  - **“Aceptación de la discriminación”, que incluye la aceptación de la demanda discriminatoria por motivos étnicos dejando a los inmigrantes fuera del proceso de selección.**
  - **“Facilitación de la discriminación”, que no excluye de entrada a candidatos o candidatas por su perfil étnico, pero posibilita a la propiedad que lo haga ella misma a partir de la información sobre estas personas candidatas que le presentará el agente.**
  - **“Evasión de respuesta”, en la que el agente evita dar respuesta a la petición.**
-

En una segunda fase, se analizan los discursos para identificar las estrategias y justificaciones utilizadas en cada tipo de respuesta.

La realización de este tipo de experimentos genera dilemas éticos al personal investigador derivados de la imposibilidad de llevar a cabo la recogida de datos con el consentimiento informado y la participación voluntaria de los agentes inmobiliarios. Los agentes participantes no pueden saber que son objeto de estudio debido a la necesidad de observar conductas no influenciadas; informarles de ello implicaría un sesgo que invalidaría los resultados (Bovenkerk, 1992; Bursell, 2007; Riach y Rich, 2004; Zschirnt, 2019). Eso no significa que no se hayan tenido en cuenta una serie de consideraciones éticas, como son la garantía de la confidencialidad y privacidad de los sujetos de la investigación y, en la medida de lo posible, la minimización del tiempo dedicado por los agentes al experimento. En ningún caso se ha confirmado una visita al inmueble o a la oficina con un profesional.

## Diseño muestral

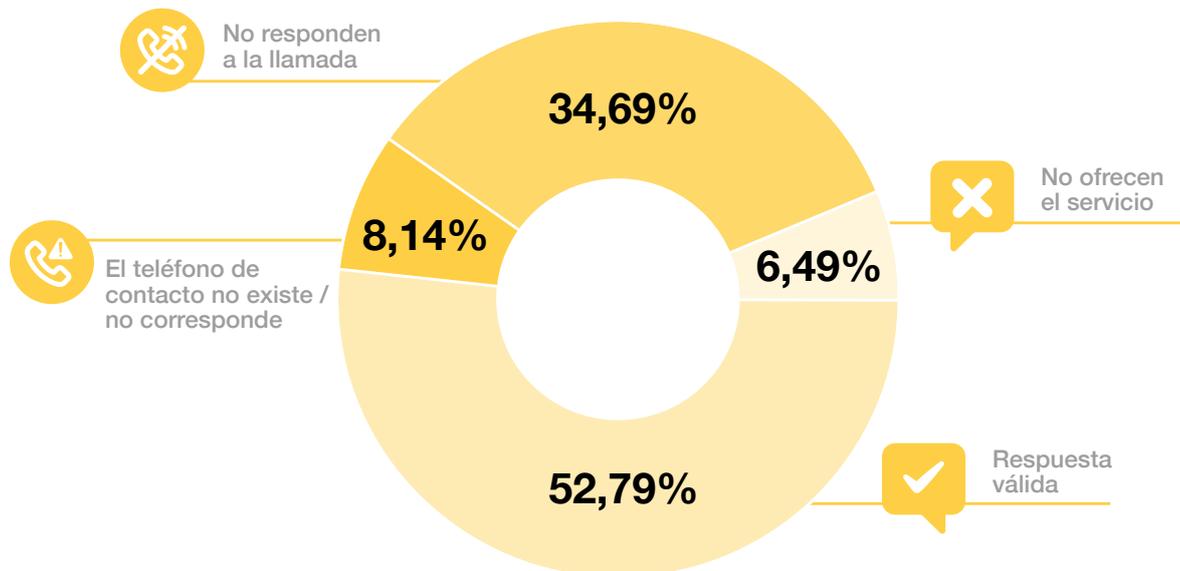
El universo poblacional para el cálculo de la muestra está constituido por el conjunto de agencias inmobiliarias que operan en la ciudad de Barcelona como intermediarias en el proceso de alquiler de viviendas. Con el fin de conocer el universo se han utilizado los datos incluidos en el Registro de agentes inmobiliarios de Cataluña (AICAT),<sup>9</sup> relativos a la ciudad de Barcelona, en los que consta que a finales del 2020 operaban 2.358 agentes inmobiliarios. Cogiendo como universo muestral a la totalidad de agentes registrados en AICAT, para que los datos resultantes del estudio fueran representativos, con un 95 % de confianza y un +/-5 % de margen de error máximo, era necesaria una muestra mínima de 330 agentes. Finalmente, la muestra está formada por 350 agentes.

Para conseguir una muestra de 350 respuestas, se ha llamado a 663 agencias inmobiliarias, cifra que representa un índice de respuesta válida del 52,79 %. La tasa de respuesta a las llamadas es del 59,28 % (393), pero un 6,49 % (43), a pesar de responder, se dedicaban en exclusiva a la compraventa: solo ofrecían pisos de cartera propia o bien rechazaban pisos según zonas de referencia que no correspondían a la localización del piso muestra que se planteaba. Este cerca del 7 % de llamadas que hay que dejar fuera del estudio pese a haber dado respuesta se explica porque los registros iniciales no permiten cribados para realizar una selección exclusiva de aquellas inmobiliarias que responden a las características necesarias mencionadas por la aplicación del *script*.

La no obtención de respuesta es debida a agencias que no responden a la llamada (34,69 %) o bien a teléfonos de contacto no operativos o que no corresponden a una agencia inmobiliaria (8,14 %). Hay que tener presente que, según la explotación del Registro AICAT, el sector tiene una tasa de recambio de agentes (comunicada) por encima del 10 % anual.

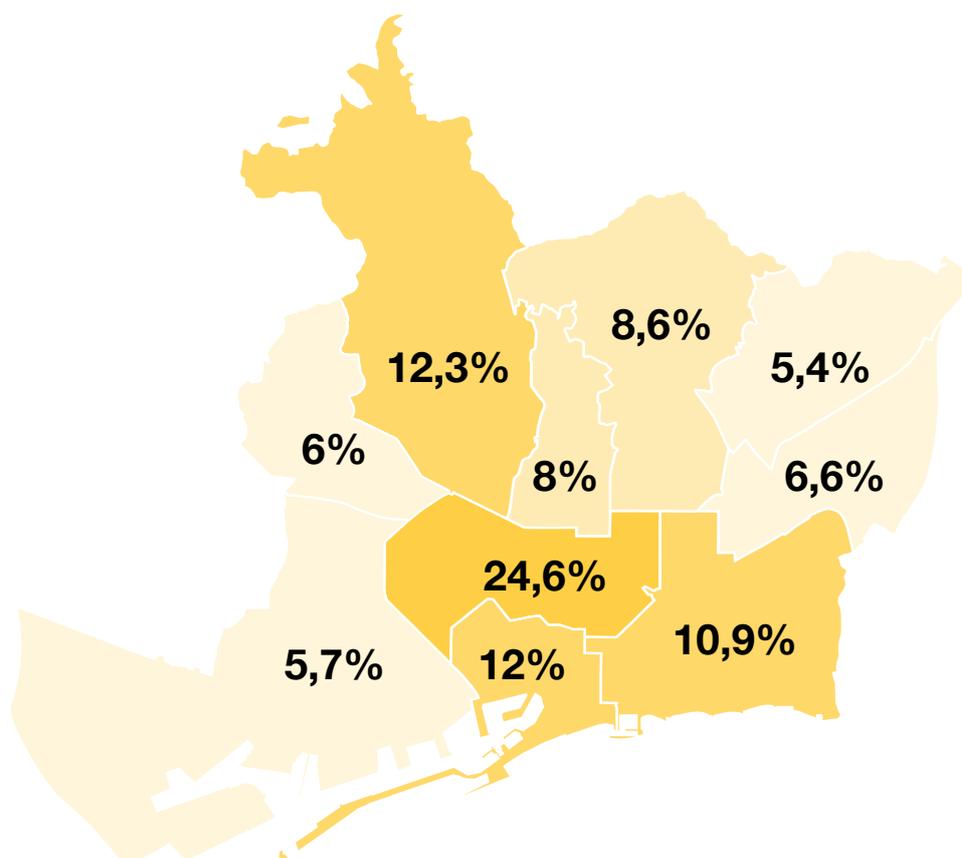
	No ofrecen el servicio	Respuesta válida	El teléfono de contacto no existe / no corresponde	No responden a la llamada
N.º	43	350	54	230
%	6,49	52,79	8,14	34,69

9 En el Decreto 12/2010, de 2 de febrero, se regulan los requisitos para ejercer la actividad de agente inmobiliario y se crea el Registro de agentes inmobiliarios de Cataluña con la finalidad de proteger a las personas consumidoras y usuarias en materia de vivienda.



## Distribución territorial de la muestra

Todas las agencias contactadas están ubicadas en la ciudad de Barcelona, con una distribución desigual entre los distritos como consecuencia de la distribución **real de las oficinas en el territorio** y de la **tasa de respuesta obtenida en cada uno de ellos**.



<b>Distrito</b>	<b>N.º</b>	<b>%</b>
<b>Ciutat Vella</b>	42	12,00
<b>L'Eixample</b>	86	24,57
<b>Sants-Montjuïc</b>	20	5,71
<b>Les Corts</b>	21	6,00
<b>Sarrià - Sant Gervasi</b>	43	12,29
<b>Gràcia</b>	28	8,00
<b>Horta-Guinardó</b>	30	8,57
<b>Nou Barris</b>	19	5,43
<b>Sant Andreu</b>	23	6,57
<b>Sant Martí</b>	38	10,86
<b>Total</b>	350	100,00

## **Muestra de agentes inmobiliarios colegiados y no colegiados**

Con el fin de indagar en las posibles diferencias que pueden producirse en los resultados en función de si la agencia es o no API, la muestra se ha distribuido equitativamente en 175 agencias que constan registradas en el API - Colegio de Agentes de la Propiedad Inmobiliaria y el mismo número de agencias que no constan en el registro. Se trata de una muestra orientada a obtener el 50 % de respuestas de agencias API, y el 50 % restante no API. Aunque la realidad del mercado inmobiliario muestra una ligera preponderancia de agencias no API (55,73 %), se ha optado por una distribución equitativa de la muestra de 175 llamadas en cada caso.

	<b>N.º</b>	<b>%</b>
<b>Colegiados</b>	175	50,00
<b>No colegiados</b>	175	50,00

---

# 4 Las cifras de la discriminación étnica

---

## 4.1 ¿Aceptar, facilitar o rechazar la discriminación étnica?

Durante las llamadas, sin que la propiedad haga una referencia explícita a si la petición de discriminación es una demanda recurrente o no, de manera espontánea el 28 % (n.º 98) de los agentes manifiestan, explícita o implícitamente, que el cribado por perfiles étnicos es habitual en el ejercicio de la profesión.

Las referencias reiteradas a la cotidianidad de la petición formulada por la propiedad ponen de relieve la tendencia a la discriminación bien como una práctica interna que se aplica dentro de las inmobiliarias (“sí, eso nosotros lo hacemos, claro”, A342) o bien como una petición que reciben las agencias por parte de las propiedades (“nos lo piden mucho”, A316; “eso es nuestro pan de cada día”, A084; “ya te avanzo que esto nos lo pide el 95 % de los propietarios del barrio”, A288).



**Tres de cada diez agentes inmobiliarios manifiestan espontáneamente que la discriminación por razón de origen es habitual en el ejercicio de su profesión.**

Este dato, insistimos, extraído de respuestas espontáneas de los agentes, sin haber hecho previamente ninguna pregunta, nos da a entender que el fenómeno de la discriminación por razón de origen es una práctica habitual en el sector inmobiliario; pero, más allá de estas respuestas no inducidas, a continuación se cuantifica la aceptación de la discriminación, la facilitación de la discriminación, la no discriminación, y la evasión de respuesta.

**Tabla 1. Distribución de las respuestas a la petición discriminatoria (núm. y %)**

Fuente: elaboración propia

	No discriminación	Discriminación			Evasión de respuesta	Total
	Rechazo de la discriminación	Aceptación de la discriminación	Facilitación de la discriminación	Total discriminación		
<b>N.º</b>	35	<b>218</b>	<b>83</b>	<b>301</b>	14	350
<b>%</b>	10,0	<b>62,3</b>	<b>23,7</b>	<b>86</b>	4,0	100

La tabla anterior incluye los resultados obtenidos (número absoluto y porcentaje) en las respuestas de los agentes ante la petición explícita de discriminar por razón de origen.

Los resultados indican un 86 % de discriminación entendida como aquellas respuestas que aceptan o facilitan la discriminación propuesta por la propiedad, ya sea dejando fuera del proceso de selección a la población inmigrante o bien mediante la información sobre los candidatos que facilitan los agentes y a partir de la cual la propiedad puede escoger al candidato o candidata según criterios étnicos. El 10 % de los agentes rechazan llevar a cabo la práctica discriminatoria planteada y finalmente el 4 % de los agentes evitan responder a la pregunta.



**El 86 % de las peticiones discriminatorias de la propiedad obtienen el resultado esperado de excluir la población “inmigrante” como inquilina del inmueble.**

**El 62,3% consigue su exclusión por motivos étnicos mediante la aceptación directa de las agencias inmobiliarias, y el 23,7 %, a través de la facilitación.**



## 4.2 ¿Colegiación profesional como factor de protección de la discriminación?

A continuación se presentan los resultados obtenidos diferenciando entre si la agencia se incluye o no en la lista de agentes del buscador API (Colegios y Asociación de Agentes Inmobiliarios) que operan en la ciudad de Barcelona.

**Tabla 2. Distribución de las respuestas según colegiación o no de la agencia inmobiliaria (núm. y %)**

Fuente: elaboración propia

		No discriminación	Discriminación			Evasión de respuesta
			Rechazo de la discriminación	Aceptación de la discriminación	Facilitación de la discriminación	
<b>NO API.</b>	N.º	9,0	133,0	30,0	<b>163</b>	3,0
	%	5,1	76,0	17,1	<b>93,1</b>	1,7
<b>API</b>	N.º	26,0	85,0	53,0	<b>138</b>	11,0
	%	14,9	48,6	30,3	<b>78,9</b>	6,3
<b>TOTAL</b>	N.º	35,0	218,0	83,0	<b>301</b>	14,0
	%	10,0	62,3	23,7	<b>86</b>	4,0

Los agentes no colegiados aceptan o facilitan la discriminación propuesta en el 93,1 % de las propuestas, mientras que los colegiados lo hacen en el 78,9 % de las peticiones. Entre las agencias API encontramos un mayor rechazo a la discriminación, con una diferencia del 9,8 % en relación con las agencias no API, hasta el punto de que el 75 % del rechazo a la petición discriminatoria se concentra en las respuestas procedentes de agencias colegiadas.

No obstante, las diferencias más relevantes entre los colectivos analizados se encuentran en las estrategias utilizadas para llevar a cabo la discriminación propuesta por la propiedad. Entre las agencias API se detecta un 27,4 % menos de aceptación de la discriminación, pero, en cambio, eso no se traslada únicamente a un incremento de la no discriminación (+9,8 %), ya que aumenta también la facilitación de la discriminación (+13,2 %) y la evasión de respuesta (+4,6).

Estos resultados nos indican que, si bien la colegiación de los agentes podría estar actuando como factor de protección de la discriminación expresado a partir de un mayor rechazo a la propuesta (+9,8 %) y menos aceptación directa (-27,4 %), los agentes que operan en el marco API hacen un mayor uso de estrategias facilitadoras de la discriminación que el resto de agentes mediante la aplicación de técnicas de cribado aparentemente neutrales con la pretensión de desresponsabilizarse de la práctica discriminatoria, pero que, en cambio, comportan los mismos resultados discriminatorios.

---

# **5 Prejuicios y estereotipos en el mercado inmobiliario**

---

**Los prejuicios y estereotipos responden a creencias irracionales que los individuos mantienen contra los grupos. El análisis de los prejuicios y los estereotipos, cambiantes según el tiempo y el contexto, nos permiten examinar cómo se construyen los sesgos basados en el origen étnico de las personas y cómo pueden acabar constituyéndose en prácticas discriminatorias.**

---

Los prejuicios son eminentemente emocionales y rechazan contrastar la información. Se identifica la diferencia a través de la categorización como proceso de clasificación. El uso de los términos y las etiquetas forma parte de este proceso de clasificación. Las etiquetas con prejuicios incluyen emociones negativas. A menudo los estereotipos se confunden con las categorías, pero los estereotipos serían la idea que acompaña al proceso de clasificación y que impide el pensamiento diferenciado y exagera una creencia que se asocia a una categoría con la pretensión de justificar el comportamiento con la categoría. Los estereotipos resultan útiles a los prejuicios porque asignan conjuntos de creencias a un grupo y justifican así los pensamientos y comportamientos hacia ese grupo.

Los estereotipos como imágenes mentales simplificadas, y ampliamente compartidas, atribuyen determinadas características y cualidades/defectos a los individuos por ser miembros de un colectivo determinado. La funcionalidad de los estereotipos adquiere especial interés cuando valoramos el papel que tienen como instrumentos que vehiculan las relaciones de discriminación y dominación.

Tanto los prejuicios como los estereotipos constituyen la base principal del comportamiento discriminatorio, aunque pueden encontrarse prácticas discriminatorias en ausencia de prejuicios en las que la motivación puede ser puramente instrumental, del mismo modo que, independientemente de los prejuicios de los agentes, se puede rechazar la discriminación.

En cualquier caso, la exageración de elementos de semejanza interna en un grupo y la exaltación de las diferencias entre grupos que, a su vez, incorporan presuposiciones de lo que se espera de las personas que lo componen, retroalimentan la hostilidad hacia la alteridad, de manera que esta alteridad es percibida como una amenaza al modelo predominante de organización economicosocial de la sociedad de acogida. En el caso de la vivienda, la amenaza no solo estaría relacionada con términos culturales y simbólicos sino también con la percepción de un mayor riesgo dirigido a uno de los pilares fundamentales del sistema económico dominante: la propiedad privada.

---

## 5.1 El perfil a excluir: “un inmigrante puro y duro”

En la petición discriminatoria expresada por la propiedad ficticia se opta conscientemente por utilizar el término *inmigrante* sin más explicaciones de origen étnico, religión o clase social, con el fin de indagar hasta qué punto los agentes inmobiliarios se refieren espontáneamente a este tipo de diferenciaciones en las respuestas. Inequívocamente los agentes inmobiliarios, ante la proposición discriminatoria, interpretan que la discriminación propuesta va dirigida a personas que provienen de unos determinados países, y estos son los que quedarían excluidos de lo que se conoce como Norte Global. A lo largo del experimento se observa una distinción entre la población inmigrante que respondería al perfil discriminable, y la persona extranjera deseable.

La contraposición de estos dos términos, *extranjero* e *inmigrante*, está basada en estereotipos dicotómicos: las personas extranjeras provenientes del Norte Global se asocian a perfiles con poder adquisitivo y proximidad cultural, en contraposición con las personas provenientes del resto de países. Se trata de una categorización basada entre la población que se presupone que aporta riqueza económica y cultural, y aquella que más bien se considera que se aprovecha de la sociedad de acogida.

**“Es que un inmigrante cualquiera, un inmigrante puro y duro, ya no puede alquilar según qué piso” (A155)**

“¡A mí tampoco me interesan los inmigrantes! ¡Gente extranjera, europea, sí, claro, pero inmigrantes, no!” (A170)

“¿A qué se refiere con *inmigrante*? Para que nos entendamos, no es lo mismo un francés o un inglés que un marroquí.” (A188)

“*Inmigrante*, ¿a qué se refiere? ¿A paquistaní y cosas de estas?” (A225)

“Entiendo que, cuando dice *inmigrante*, quiere decir el típico con tarjeta roja o, para que nos entendamos, a perfil de inmigrante pobre. A estos perfiles nosotros no alquilamos.” (A210)

Por lo tanto, hay personas inmigrantes que no se consideran inmigrantes en función del país de procedencia, y personas que se pueden considerar inmigrantes sin serlo. Las connotaciones implícitas de esta dicotomía entre *inmigrante* y *extranjero* están basadas en prejuicios y estereotipos en los que la cuestión de fondo destacada por los agentes es la presunción de dificultades para satisfacer el pago del alquiler. Esta percepción subjetiva y distorsionada tiene consecuencias directas en el trato diferenciado que pueden sufrir también las personas nacidas en la ciudad cuando existen elementos personales susceptibles de ser identificados como personas con rasgos fenotípicos diferenciados de los mayoritarios de la población de acogida.

La Barceloneta vista desde la montaña.

Edificio de viviendas de la calle del Carme.



## Estatus y solvencia: “Podemos hacer alguna excepción”

A veces, los agentes plantean la posibilidad de “hacer alguna excepción” (A157) y expresan en qué condiciones estarían dispuestos a incluir a personas migrantes entre los posibles arrendatarios. Las condiciones que destacan están vinculadas al hecho de que el arrendatario disponga de una profesión con reconocimiento social y solvencia económica, criterios que afectarían también a la población autóctona más desfavorecida y en los que la aporofobia vuelve a estar presente entre los discursos de los agentes inmobiliarios:

**“También nos podemos encontrar con que tenemos un inmigrante que puede ser médico del Hospital Clínic y que lleva 20 años aquí, que no es cualquiera que está en Barcelona ‘viéndolas venir’, que se dice.” (A239)**

**“Yo te diría sudamericanos mejor que magrebíes, magrebíes o africanos... Pero, a ver, para que nos entendamos, a mí me viene un inmigrante de donde sea con una nómina de 50.000 euros y le hago ‘la ola’. Con el resto ya no quedo y, si tengo que quedar por lo que sea, pues ya sé que no se lo alquilaré.” (A022)**

**“Es que nosotros no solemos trabajar con esta gente; trabajamos con estudiantes, parejitas... Podemos hacer alguna excepción si resulta que es un médico de Venezuela o un dentista chileno, puedo hacer alguna excepción, o un ingeniero, un informático... Perfiles bonitos así de estos, los aceptamos, pero siempre que vosotros queráis; si nos decís ya de entrada que no, pues no. A ver, el piso es vuestro y decidís vosotros.” (A157)**

**“Hacemos un primer filtro con los criterios que nos pasáis y después vamos descartando por grupos: por autónomos, por ‘asistentas del hogar’ y perfiles así bajos... Al final, quien va a decidir vas a ser tú y, si el perfil no encaja, pues seguimos buscando.” (A195)**

---

En estos discursos se detecta tanto la discriminación múltiple en la que la etnia y la clase serían los motivos aditivos que se sumarían negativamente en el proceso de selección, como la discriminación interseccional, en la que no sería la suma de características personales sino la configuración concreta de posiciones diferentes en la estructura social.

---

# 6 Estrategias y justificaciones para llevar a cabo la discriminación

---

Los agentes inmobiliarios denotan en sus discursos cierta conciencia del carácter discriminatorio de la petición realizada por la propiedad ficticia y manifiestan espontáneamente que se trata de una práctica que hay que ocultar. Como se verá a continuación, se identifican diferentes estrategias para no dejar rastro. En algunos casos, incluso los agentes alimentan prejuicios y estereotipos buscando generar complicidad con la propiedad, presentando como una opción acertada la exclusión de las personas inmigrantes del proceso de selección.

---

## 6.1

### Una práctica en la sombra: “Esto no se puede decir, pero se puede hacer”

La publicación de anuncios de ofertas de alquiler en los que se explicita la exclusión de la población extranjera ha sido abiertamente publicitada y relativamente habitual durante décadas. Esto ha sido posible porque la discriminación no iba acompañada de un mínimo estigma asociado. A medida que esta práctica ha sido más ampliamente reprobada, y económicamente sancionada, se ha erradicado prácticamente. Los mismos portales inmobiliarios disponen de la supervisión manual de equipo humano y de controles automatizados para la eliminación de contenido discriminatorio.

En el año 2020, durante la revisión de más de dos mil anuncios de alquiler de inmuebles en Barcelona publicados en portales inmobiliarios no se detectaron anuncios explícitamente discriminatorios que hicieran referencia a la exclusión de perfiles por motivos raciales, a diferencia de la amplia presencia que habían tenido en décadas anteriores (Fitó *et al.*, 2020). Eso no significa que, de manera puntual y todavía hoy, no se pueda detectar un anuncio de estas características, como es el caso del publicado en junio del 2019 que incluía como requisito que la persona arrendataria fuera española y que fue motivo de apertura de un expediente sancionador por parte del Ayuntamiento de Barcelona.

A lo largo del experimento, la propiedad ficticia bajo ninguna circunstancia menciona ni la exigencia ni la voluntad de hacer pública la petición de exclusión en los portales de internet. En cambio, de forma espontánea, el 19,4 % (n.º 68) de la totalidad de agentes participantes alertan de que “*nosotros, esto, no lo vamos a publicar*” (A160). Sin embargo, esta advertencia, en el 70,6 % (n.º 48) de los casos, va acompañada de una aceptación de la discriminación:

**“En un anuncio no se puede discriminar, pero cuando vengan se descartan; pero en anuncios no lo podemos poner, porque te pueden denunciar.” (A298)**

**“Muy bien, este puede ser uno de los requisitos, pero piense que esto no se puede publicar.” (A216)**

**“¡Por supuesto! No lo ponemos en ningún sitio porque hace feo, pero lo filtramos, y para que no se sienta ofendido le explicamos que ya está alquilado o lo que sea, y ya no hacemos la visita.” (A103)**

**“Sin problema, pero no lo veréis anunciado en estos términos, porque no podemos hacerlo; nos multarían a usted y a mí, pero eso no quiere decir que no lo tengamos en cuenta, no se preocupe. “Esto no se puede decir, pero se puede hacer.” (A260)**

---

## 6.2

### Discriminación a la carta “a tu gusto”

Uno de los primeros pasos que mencionan los agentes para llevar a cabo la discriminación después de la alerta de la imposibilidad de publicarla es recoger las preferencias y, acto seguido, identificar los perfiles que corresponden con los deseados. Se trata de un proceso que hemos denominado *discriminación a la carta* y en el que se llega a verbalizar “*pide a tu gusto, a ver qué podemos hacer*” (A260). Los agentes inmobiliarios se justifican especificando que se trata de reducir tiempo y esfuerzo, y, por lo tanto, costes. En este proceso se detecta un claro predominio de lo que se consideraría *discriminación por el gusto de la propiedad*.

Paralelamente a la recogida de información relativa al piso, los agentes preguntan y recogen las preferencias de la propiedad en relación con el perfil de arrendatario, y acaban buscando un supuesto equilibrio entre el inmueble que ofrece la propiedad, la posible demanda existente para esa tipología de inmueble y el encaje de las preferencias comunicadas por la propiedad.

Estas preferencias pueden ser de lo más variadas; algunos agentes incluso exageran en sus explicaciones con el fin de trasladar a la propiedad el compromiso con el cumplimiento de sus preferencias:

**“Por supuesto, descartamos. Piensa que vas a escoger a quien quieras. No hay ningún problema, se puede hacer tranquilamente; en otros países, no. Pero aquí si un inquilino no te gusta porque lleva los zapatos rojos, lo descartas y no te va a pasar nada.” (A148)**

---

La necesidad de los agentes que la propiedad traspase al mínimo detalle los perfiles deseados por la propiedad responde a conseguir reducir la cantidad de esfuerzo para cerrar la operación. Esta optimización del tiempo llevada en el extremo conduce a situaciones de discriminación a la carta como las siguientes:

**“Existen muchos tipos de inmigrantes; una vez pasados los criterios económicos, tendréis que informarnos de qué tipos, solamente nacionales de España o solamente de Catalunya, así nosotros también optimizamos el tiempo.” (A238)**

**“Lo que sí que haría falta es que definierais bien qué entendéis por inmigrante, es decir, que acotéis si solo son marroquíes los que no queréis y, por ejemplo, con chilenos o argentinos no habría problema, pero en cambio de Ecuador y Bolivia no los queréis; tenéis que acotar más. Ya entiendo que no dejaréis fuera a un francés, por ejemplo, pero me tendrías que decir: mira, ni ‘chinos’, ni negros; tenéis que acotar vosotros lo que consideréis.” (A058)**

---

En las conversaciones se observa la banalización de la discriminación por razón de origen; se le resta importancia y se la equipara a otras preferencias, como la presencia de animales:

**“Estas cosas nos las comentáis, como has hecho tú ahora; yo ya me apunto tus preferencias y lo tengo en cuenta. Eso depende del propietario, hay quien dice que no quiere mascotas, pues ya no le presentamos las opciones.” (A307)**

**“Hay gente que no quiere mascotas o que prefiere familias a estudiantes, pues lo gestionamos. Con los inmigrantes, lo mismo, hay gente que nos lo pide...” (A168)**

**“No pasa nada: igual que hay personas que no quieren animales, hay propietarios que no quieren inmigrantes... o niños, que también nos ha pasado alguna vez.” (A180)**

---

## 6.3

### Identificar para discriminar: “La cara no falla”

A lo largo del proceso de selección de los perfiles, los agentes prestan atención a varios rasgos diferenciales que permiten identificar a la población que se quiere discriminar. En el caso de la discriminación por motivo de origen, la identificación que posibilita la posterior exclusión del proceso se basa principalmente en signos lingüísticos como el acento o el nombre, junto con rasgos fenotípicos y la indumentaria de la persona solicitante.

**“Ningún problema; eso en el anuncio no lo decimos, porque es políticamente incorrecto, pero seleccionamos y, por teléfono, solo por cómo hablen, ya lo detectamos y, sin decir cuál es el motivo, informamos de que no está disponible y ya ni hacemos visitas ni nada. En este sentido, podéis estar tranquilos.” (A153)**

**“Nosotros hacemos bastante filtro ya por teléfono; solo por la manera de hablar ya sabemos de dónde proceden, o con el nombre, y, por si no es algo seguro, pedimos documentación antes de la visita, siempre filtramos antes de la visita para no perder el tiempo.” (A018)**

---

No podemos olvidar que el propio proceso de selección va acompañado de la presentación de un conjunto de documentación identificativa que incluye información que facilita saber el origen de las candidaturas. La identificación de la población que se quiere discriminar es prácticamente inmediata, sin necesidad de preguntar explícitamente por el origen de la persona, cosa que dificulta la detección de un trato diferenciado cuando este se produce.

**“En el DNI o la documentación que tenga lo verás; como lleva una foto, ya verás que es inmigrante: la cara no falla.” (A261)**

**“Claro, antes del filtraje económico, lo primero que pedimos es el DNI y ya lo vemos.” (A302)**

---

Una vez aceptada la propuesta discriminatoria, los agentes mayoritariamente evitan las visitas y, de nuevo, lo justifican como una optimización del tiempo: “Ya no hacemos visitas, no vamos a perder el tiempo.” (A215) Eso nos indicaría que la discriminación por razón de origen se produce principalmente antes de la visita al inmueble, bajo la perspectiva de la racionalidad económica del agente de no dedicar esfuerzos a aquellos perfiles que, de entrada, la propiedad descarta.

**“Ya por teléfono, solo por cómo hablen, ya lo detectamos y, sin decir cuál es el motivo, informamos de que no está disponible y ya ni hacemos visitas ni nada”. (A153)**

---

Las visitas a los inmuebles tienen una doble función: mientras las personas candidatas evalúan la vivienda, los agentes aprovechan para extraer información de los visitantes y analizan desde el lenguaje hasta la existencia de rasgos fenotípicos que delaten el origen étnico de la persona, en caso de que no hayan sido previamente detectados.

**“El comercial, cuando llama, ya verifica estas características personales y, si alguna vez les pasan desapercibidas y cuando llegamos a la visita nos encontramos con alguien que no esperábamos, ya lo solucionamos de alguna otra forma.” (A324)**

## Engaños: “Es parte de nuestro trabajo”

Los agentes que aceptan la discriminación por razón de origen explican que, cuando comunican la negativa a las personas solicitantes por el hecho de ser inmigrantes, les ocultan el motivo real de exclusión. Sin ningún pudor, trasladan a la propiedad que se utilizará el engaño y la mentira, hecho que denota conciencia de la práctica discriminatoria que están llevando a cabo. Son engaños y mentiras que se consideran parte del proceso de selección:

**“No te preocupes, cuando vienen ya nos inventamos algo, es parte de nuestro trabajo.” (A134)**

El engaño se basa principalmente en la falsa indisponibilidad del inmueble o en el eufemismo de la “inadecuación del perfil”:

**“Sí, claro, simplemente les decimos que no está disponible.” (A177)**

**“Sin problema. A ver, en este caso no damos cobertura, decimos que la propiedad ya tiene candidato o que ya lo tenemos nosotros.” (A180)**

**“Se comunica la inadecuación del perfil por la tipología del piso y ningún problema.” (A269)**

**“¡Pondremos alguna excusa cuando nos llamen y ya está! Que está reservado, que no está disponible, y listo...” (A262)**

**“Si no queréis este perfil, simplemente le decimos que el propietario ha seleccionado otro perfil, pero no decimos nunca el motivo real.” (A003)**

Figura de cartón con notas adhesivas.



---

# 7 Estrategias y justificaciones para la no discriminación

---

**Aunque la investigación en el ámbito de la discriminación se ha centrado habitualmente en la cuantificación y análisis precisamente de la discriminación, más que de la no discriminación, hemos querido prestar atención especialmente al argumentario justificativo que utilizan los agentes para rechazar la propuesta discriminatoria de la propiedad ficticia. Recordemos que uno de cada diez agentes se opone a la petición de discriminación.**

**Las opciones para no aceptar la discriminación se justifican a partir de tres grandes argumentos, estrechamente interrelacionados entre sí. La opción de rechazo a la discriminación se explicaría por la reafirmación de una opción personal y de compromiso social, por el cumplimiento de la legalidad vigente y por las creencias derivadas de experiencias profesionales.**

**Independientemente de la argumentación utilizada para negarse a discriminar, en los tres casos puede observarse que se hace prevalecer la voluntad no discriminatoria incluso mostrándose dispuestos a perder una oportunidad de negocio para evitar discriminar.**

---

## 7.1 Reafirmación antirracista: “No se debe permitir”

Este argumento es el menos utilizado en la justificación de la no discriminación: solo una de cada diez respuestas no discriminatorias (n.º 4). Los agentes rechazan la discriminación argumentando que la propuesta de la propiedad de excluir perfiles por origen es moralmente reprobable, argumentan que “no se debe permitir” e, incluso, a través de experiencias propias, explican que en el ejercicio de su profesión pretenden revertir estas situaciones discriminatorias:

**“Por nuestra parte, no discriminamos a nadie. A nadie. Nos da igual si viene del Polo Norte como del Polo Sur. He escuchado muchas historias de inmobiliarias que no alquilan a inmigrantes; nosotros esto no lo vamos a hacer. Ahora mismo tengo un cliente árabe con una nómina de 1.800 euros netos al que no le alquilan piso en la ciudad; esto simplemente no se debe permitir. Ahora vamos a ver si podemos encontrar algo. Lo siento, pero no vamos a poner a toda la gente en la misma olla.” (A101)**

**“Nosotros esto no lo vamos a publicar, no vamos a hacer ninguna publicación despectiva hacia personas en ningún sitio, porque no está bien y porque no lo vamos a hacer.” (A160)**

**“No podemos poner un filtro de este tipo; esto sería discriminatorio. Nosotros publicamos el anuncio y recibimos todas las propuestas por igual. Pero no podemos publicar un anuncio de este tipo, porque no podemos poner restricciones de este tipo, no es ni respetuoso ni ético.” (A310)**

---

## 7.2 Cumplimiento de la legalidad y código deontológico: “Es ilegal. No se puede hacer.”

Como hemos visto, no todos los agentes inmobiliarios están de acuerdo con la solicitud discriminatoria de la propiedad ficticia: entre estos, dos de cada diez negativas a la discriminación mencionan la legalidad vigente para hacer prevalecer su oposición a la discriminación por razón de origen (n.º 8). El respeto a la normativa legal y deontológica constituye el argumento para oponerse a la discriminación por razón de origen:

**“Lo que propone es discriminación. Es ilegal. No se puede hacer. No podemos de ninguna manera discriminar. Le diré que nosotros trabajamos con todo tipo de nacionalidades y los problemas, si tiene que haberlos, se los encontrará con gente de aquí y con gente de fuera. No es un criterio que nosotros utilicemos. No podemos discriminar en el sentido que propone.” (A109)**

**“Es que legalmente no se puede hacer esto. Nosotros no lo hacemos.” (A090)**

**“Esto no está permitido y nos tenemos que remitir a la ley.” (A233)**

**“No publicaremos nunca una cosa de este tipo..., porque la ley no lo permite y no lo aceptaremos porque nuestra manera de entender la profesión no es esta.” (A344)**

---

Hay agentes que incluso verbalizan la incomodidad y la violencia simbólica que les genera la petición de aplicar criterios discriminadores por razón de origen, al encontrarse en una situación intermedia con dos partes a las que complacer:

**“No es muy..., a ver... Vosotros me contratáis a mí para que os busque a un inquilino [...]. Yo no te puedo imponer nada a ti, pero tampoco al inquilino, para que nos entendamos. Yo también me tengo que poner en su lugar, tengo que hacer que todo el mundo esté cómodo y eso que pides no ayuda, Nosotros no trabajamos con esos criterios. ¿Comprendes?” (A066)**

---

En esta tipología de agentes para quienes la legalidad y la deontología son fundamentales, se detecta la identificación del agente como intermediario entre dos clientes. El predominio de un cliente sobre otro, el arrendador por encima del arrendatario, hace que la “última palabra de la propiedad”, repetida en múltiples ocasiones a lo largo de las llamadas, pierda importancia.

---

### 7.3 Experiencia profesional: “Te equivocas”

Finalmente, en el análisis del discurso no discriminatorio se detecta que el agente recurre a su experiencia y conocimiento del sector como estrategia para generar confianza con la propiedad y conseguir disuadirla de la aplicación de criterios discriminadores por razón de origen.

**“No es algo que miremos, porque no nos dice nada y, en diez años trabajando, todavía no me he tenido que poner la toga en ningún momento, eso sí que es una garantía. Déjate aconsejar y no mires esas cosas.” (A220)**

---

La generación de confianza se construye desmontando estereotipos que vinculan a la población migrante con la insolvencia económica y la incapacidad de mantener el piso en condiciones.

**“Que sea o no sea inmigrante es totalmente indiferente a la hora de buscar inquilino. Tengo inquilinos de aquí que no pagan y, en cambio, tengo una chica china que tiene unos ingresos pero que muy buenos, una persona muy correcta. Ahora he alquilado a una chica que él es francés, pero de origen senegalés, y ningún problema. Lo que quiero que entiendas es que ser inmigrante es lo de menos; no es importante para garantizar que te pagarán y te cuidarán el piso. Para mí, lo importante es la persona en sí, en conjunto, no de dónde viene.” (A150)**

---

Al mismo tiempo, esta experiencia en el sector se utiliza para destacar el rasgo diferencial, como medida de distanciamiento con la competencia, de agencias que están en el sector inmobiliario de forma transitoria. Este es un argumento que hay que contextualizar con el elevado índice de renovación de agentes inmobiliarios según datos de AICAT (10 % anual).

**“Eso es lo de menos, te lo digo muy claro. No lo haces bien si te fijas en eso, porque este despacho lleva 50 años abierto; nosotros no somos de esos que abren y después cierran el chiringuito y en donde todo vale. Sabemos que el hecho de que un inquilino sea inmigrante o no, no es lo importante a la hora de alquilar un piso, y no tiene que serlo para ti.” (A266)**

---

Entre los agentes que se remiten a su experiencia en el sector, no se observa animadversión hacia la diferencia por razón de origen ni están influenciados por el uso de prejuicios y estereotipos basados en el origen a la hora de reducir riesgos de equivocarse con las personas arrendatarias, porque, según argumentan, las características medias del grupo de personas inmigrantes no les permiten hacer inferencias individuales. De manera que no solo rechazan la discriminación por gusto propuesta por la propiedad, sino que rechazan la discriminación estadística y alertan a la propiedad de que la discriminación por motivo de origen que está sugiriendo es precisamente fruto de una información incompleta sobre el mercado inmobiliario.

**“¿Hay inmigrantes que no pagan? Claro que los hay. Y españoles también. Esto es así, y te lo digo desde la experiencia.” (A204)**

---

Remitirse a la experiencia es el argumento más utilizado entre los agentes que se oponen a la discriminación; siete de cada diez respuestas no discriminatorias alegan esos motivos (n.º 23).

Mujer abriendo la puerta de un piso.



---

# 8 Conclusiones

---

**Se ha realizado un experimento de campo mediante llamadas realizadas sin previo aviso con el objetivo de analizar las respuestas de los agentes inmobiliarios a una petición discriminatoria por motivo de origen étnico formulada por una propiedad ficticia.**

## Persistencia de la discriminación étnica en el mercado del alquiler de vivienda

Los resultados de las 350 respuestas obtenidas indican la persistencia de la discriminación por motivo de origen con una aceptación de la discriminación por motivos de origen étnico del 62,3 % y una facilitación de la discriminación del 23,7 %. Los datos muestran que la petición discriminatoria de la propiedad obtendría el resultado esperado de excluir a la población “inmigrante” en el 86 % de los casos. El 4 % de los agentes evitaría responder y el 10 % se opondría a la petición discriminatoria.

## La colegiación como factor de protección ante la aceptación directa de la discriminación

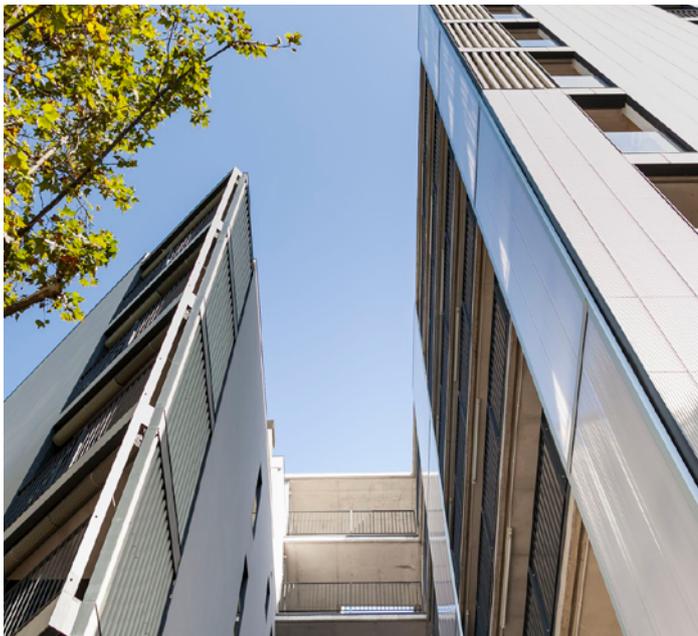
Los resultados a 175 respuestas de agentes colegiados y 175 de agentes no colegiados indican que, si bien la colegiación de los agentes podría estar actuando como factor de protección frente a la discriminación, expresado a partir de un mayor rechazo a la propuesta (+9,8 %) y menos aceptación directa (-27,4 %), los agentes que operan en el marco API hacen un mayor uso de estrategias facilitadoras de la discriminación mediante la aplicación de técnicas de cribado aparentemente neutrales con la pretensión de desresponsabilizarse de la práctica discriminatoria, pero que, en cambio, comportan los mismos resultados discriminatorios.

En relación con la exploración de las estrategias y justificaciones de los agentes a la hora de aceptar la petición discriminatoria, facilitarla o negarse a ella, a continuación recogemos los patrones generales que se derivan del análisis de los discursos, así como otras cuestiones derivadas que se consideran destacables para abordar la problemática de la discriminación por motivo de origen en el mercado inmobiliario del alquiler de la ciudad de Barcelona.

Fachada viviendas sociales de la calle Tánger.

Mujer en la cocina de un piso de apartamentos.

Mujer llamando a un interfono.



---

## La presencia de prejuicios, estereotipos y estratificaciones

A lo largo del estudio se detecta en los discursos de los agentes la existencia de numerosos prejuicios y estereotipos respecto a la población inmigrante. Para empezar, el término *inmigrante* utilizado por la propiedad ficticia se asocia, de manera casi inequívoca, a una persona que no procede de lo que se conoce como Norte Global, y se la diferencia de la población “extranjera”. El análisis de los discursos permite detectar la existencia de una animadversión cultural, pero sobre todo económica, en la que la aporofobia es omnipresente.

Las agencias inmobiliarias legitiman la discriminación hacia el colectivo “inmigrante” manifestando temores y preocupaciones vinculados al impago de la renta y al empleo, pero también en relación con la despreocupación hacia el mantenimiento del estado del inmueble.

El despliegue de los estereotipos se acompaña de ejemplos extraídos de experiencias propias profesionales, hecho que denota la presencia de la discriminación estadística como motivo de aceptación de la discriminación.

---

## La discriminación étnica: múltiple e interseccional

La aceptación de la discriminación incluye tanto la aceptación planteada por la propiedad en términos genéricos (*inmigrante*) como para determinados orígenes, estratificando según los estereotipos asociados a cada procedencia en un ejercicio de discriminación tanto múltiple como interseccional derivado principalmente de la adscripción a una categoría social que se sitúa en la confluencia entre clase y etnia. Algunos agentes manifiestan que estarían dispuestos a aplicar excepciones a la categoría excluyente si los “inmigrantes” disponen de estatus o solvencia económica, y presentan una retahíla de profesiones que eximirían a la población inmigrante de la discriminación.

---

## Intencionalidad de la práctica discriminatoria y necesidad de ocultación

En los discursos se detecta conciencia e intencionalidad de la práctica discriminatoria y se presentan estrategias con el fin de eludir la normativa vigente. A los agentes les preocupa que la práctica sea detectada; tanto es así que el 19,4 % de los agentes advierten a la propiedad de que no publicarán un anuncio en los términos propuestos. Se trata, sin embargo, de una advertencia que en el 70,6 % (n.º 48) de los casos va acompañada de una aceptación de la discriminación en la que se manifiesta que la publicación del anuncio se realiza para eludir las sanciones económicas e, indirectamente, la reprobación social a las que se exponen.

## **Predominio de la aceptación de la discriminación a través de una “discriminación a la carta”**

El 62,3 % de los agentes aceptan la discriminación propuesta. Habitualmente, la aceptación se acompaña de una recopilación de preferencias en un proceso que denominamos a *la carta* y en el que los agentes se ofrecen a encontrar el perfil más ajustado a la voluntad de la propiedad. El agente lleva a cabo un proceso de identificación de los perfiles, según la demanda formulada por la propiedad, basado en signos lingüísticos como el acento o el nombre, y en los rasgos fenotípicos y la indumentaria. El proceso incluye el engaño al arrendatario a partir de la falsa indisponibilidad del inmueble y del eufemismo de la inadecuación del perfil.

Este proceso de discriminación a la carta es justificado por el agente como un proceso de “racionalidad económica” en el que la optimización de su tiempo les eximiría de los formalismos, cosa que propicia el despliegue de discursos repletos de prejuicios y estereotipos en los que incluso se banaliza la discriminación y se compara la exclusión de candidaturas inmigrantes con la negativa a la presencia de animales de compañía en el inmueble. La optimización del tiempo se utiliza también como justificación para evitar realizar visitas a los perfiles excluidos de entrada.

---

## **La oposición: reafirmación antirracista, profesionalidad y cumplimiento del código deontológico**

No es habitual que los estudios de estas características incluyan el análisis de las respuestas no discriminatorias, una carencia que tendría que revertirse si lo que nos proponemos es mitigar la problemática de la discriminación en el acceso a la vivienda, ya que aporta información tan valiosa como el conocimiento de la aceptación discriminatoria.

Los resultados cuantitativos indican que el 10 % de los agentes se oponen a la demanda discriminatoria de la propiedad. Aunque el peso de estas respuestas es inferior, hay que destacar que el 75 % de la oposición a la petición discriminatoria se realiza por parte de agentes inmobiliarios API. Esta oposición se justifica a partir de tres grandes argumentos, a menudo interrelacionados: remitirse a la experiencia en el ejercicio de la profesión como antídoto ante los estereotipos étnicos; voluntad de cumplir con la legalidad y el código deontológico profesional y, por último, lo que hemos denominado *reafirmación antirracista del agente*.

---

# 9 Referencias bibliográficas

---

ARROW, K. J. (1973). "The Theory of Discrimination." A: ASHENFELTER, O.; REES, A. *Discrimination in Labor Markets*, 3-42. Princeton, NJ: Princeton University Press.

BECKER, Gary S. (1971). *La economía de la discriminación*. Chicago: Prensa de la Universidad de Chicago.

BELL, J. F.; ZIMMERMAN, F. J.; ALMGREN, G. R.; MAYER, J. D.; HUEBNER, C. E. (2006). "Birth outcomes among urban african-American women: A multilevel analysis of the role of racial residential segregation". *Social Science & Medicine*, 63(12), p. 3030-3045.

Disponible en: [10.1016/j.socscimed.2006.08.011](https://doi.org/10.1016/j.socscimed.2006.08.011)

BOVENKERK, F. (1992). *Testing Discrimination in Natural Experiments: A Manual for International Comparative Research on Discrimination on the Grounds of 'Race' and Ethnic Origin*. Geneva: International Labour Office.

BURSELL, M. (2007). "What's in a name? A field experiment test for the existence of ethnic discrimination in the hiring process". *SULCIS Working Paper*.

Disponible en: [urn:nbn:se:su:diva-118231](https://nbn-resolving.org/urn:nbn:se:su:diva-118231)

FITÓ, A.; ESPINACH, X.; GRAS, R.; RAMOS, J. (2020). La clau pot ser un nom. *Detecció d'evidències de discriminació en l'accés al mercat de lloguer d'habitatge a Barcelona*. Ajuntament de Barcelona, Direcció de Drets de Ciutadania.

Disponible en: [La clau pot ser un nom\\_català \(barcelona.cat\)](https://www.barcelona.cat/la-clau-pot-ser-un-nom-catala)

FISCHER, M. J.; MASSEY, D. S. (2004). "The ecology of racial discrimination". *City Commun.* 3(3), p. 221-41.

Disponible en: <https://doi.org/10.1111/j.1535-6841.2004.00079.x>

FERNANDEZ, R. M.; SU, C. (2004). "Space in the study of labor markets". *Annu. Rev. Sociol.* 30, p. 545-69.

Disponible en: [10.1146/annurev.soc.29.010202.100034](https://doi.org/10.1146/annurev.soc.29.010202.100034)

- HIRSCHMAN, Daniel; POPP BERMAN, Elizabeth (2014). "Do Economists Make Policies? On the Political Effects of Economics." *Socio-Economic Review* 12(4), p. 779-811.  
 Disponible en: [10.1093/ser/mwu017](https://doi.org/10.1093/ser/mwu017)
- HEYLEN, K.; VAN DEN BROECK, K. (2016). "Discrimination and Selection in the Belgian Private Rental Market." *Housing Studies* 31, p. 223-36.  
 Disponible en: <https://doi.org/10.1080/02673037.2015.1070798>
- HYMAN, I. (2007). "Immigration and health: reviewing evidence of the healthy immigrant effect in Canada". Toronto: *CERIS Working Paper No. 55*.  
 Disponible en: Institutional Repository Western University ([uwo.ca](http://uwo.ca))
- HYMAN, I. (2009). *Racism as a determinant of immigrant health*. Strategic Initiatives and Innovations Directorate of the Public Health Agency of Canada and the Metropolis Project.  
 Disponible en: [http://canada.metropolis.net/pdfs/racism\\_policy\\_brief\\_e.pdf](http://canada.metropolis.net/pdfs/racism_policy_brief_e.pdf)
- JUNG, J.; DOBBIN, F. (2016). "Agency Theory as Prophecy: How Boards, Analysts, and Fund Managers Perform Their Roles." *Seattle University Law Review* 39(2), p. 291-320.  
 Disponible en: "Agency Theory as Prophecy" by Jiwook Jung and Frank Dobbin ([seattleu.edu](http://seattleu.edu))
- LUDEVID, Jordi (2021). *Una ciutat de professions*. Barcelona: MY16 Edit.
- MASSEY, D. S.; DENTON, N. A. (1993). *American apartheid: Segregation and the making of the underclass*. Cambridge, MA: Harvard Univ. Press.
- PAGER, D.; KARAFIN, D. (2009). "Bayesian Bigot? Statistical Discrimination, Stereotypes, and Employer Decision Making." *Annals of the American Academy of Political and Social Science*, 621(1), p. 70-93.  
 Disponible en: <https://doi.org/10.1177/0002716208324628>
- PALOMERA, J. [et al.] (2021). *Impactes socials del mercat de lloguer. Enquesta sobre les condicions de vida de la població llogatera a Barcelona i l'àrea metropolitana*. La Hidra, IGOP, UAB.  
 Disponible en: [Informe] Impactes socials del mercat de lloguer ([lahidra.net](http://lahidra.net))
- PHELPS, E. (1972). "The statistical theory of racism and sexism". *The American Economic Review*, 62 (4), p. 659-661.  
 Disponible en: <https://www.jstor.org/stable/1806107>
- RIACH, P.; RICH, J. (2002). "Field experiments of discrimination in the market place". *The Economic Journal*, 112 (483), p. 480-518.  
 Disponible en: <https://doi.org/10.1111/1468-0297.00080>
- RIACH, P. A.; RICH, J. (2004). "Deceptive field experiments of discrimination: Are they ethical?". *Kyklos*, 57(3), p. 457-470.  
 Disponible en: [10.1111/j.0023-5962.2004.00262.x](https://doi.org/10.1111/j.0023-5962.2004.00262.x)
- RESKIN, B. (2003). "Including mechanisms in our models of ascriptive inequality", 2002 Presidential Address, *American Sociological Review*, 68, p. 1-21.  
 Disponible en: [10.1007/1-4020-3455-5\\_4](https://doi.org/10.1007/1-4020-3455-5_4)
- TILCSIK, A. (2021). "Statistical Discrimination and the Rationalization of Stereotypes". *American Sociological Review*, 86(1), p. 93-122.  
 Disponible en: <https://doi.org/10.1177/0003122420969399>

---

VERSTRAETE, J., Verhaeghe, PP. (2020). "Ethnic discrimination upon request? Real estate agents' strategies for discriminatory questions of clients", *J Hous and the Built Environ*, 35, p. 703–721 (2020).

Disponible en: <https://doi.org/10.1007/s10901-019-09721-8>

WEBER, M. (2009) [1905]. *La ética protestante y el "espíritu" del capitalismo*. Madrid: Akal.

WILLIAMS, D. (2004). "Racism and health". A: *Closing the Gap: Improving the Health of Minority Elders in the New Millennium*, ed. KE Whitfield, p. 69-80. Washington, DC: Gerontol. Soc. Am.

Disponible en: [10.1177/0002764213487340](https://doi.org/10.1177/0002764213487340)

YANG, T-C.; CHEN, I-C.; KIM, S.; CHOI, S. (2018). "Differential investments and opportunities: how do neighborhood conditions moderate the relationship between perceived housing discrimination and social capital?". *Social Science Research*, p. 69-83.

Disponible en: <https://doi.org/10.1016/j.ssresearch.2018.01.008>

ZSCHIRNT, E. (2019). "Research Ethics in Correspondence Testing: An Update". *Research Ethics*, 15(2), p. 1-21.

Disponible en: <https://doi.org/10.1177/1747016118820497>

**Discriminación a la  
carta. Exclusión por  
motivos étnicos del  
mercado de alquiler de  
vivienda de Barcelona**

**Informe  
Noviembre 2021**

**Direcció de Serveis de  
Drets de Ciutadania,  
Broll,sccl.**