



# Guía de Derechos de Arrendadores y Arrendatarios para el Consumidor



**OFICINA DEL PROCURADOR GENERAL DE PENNSYLVANIA**

**Departamento de Protección al Consumidor  
Dirección de Cumplimiento de Derechos Civiles  
División de Impacto de Procesos Judiciales**

Junio de 2022



COMMONWEALTH OF PENNSYLVANIA  
OFFICE OF ATTORNEY GENERAL  
HARRISBURG, PA 17120

MICHELLE A. HENRY  
ATTORNEY GENERAL

16TH FLOOR  
STRAWBERRY SQUARE  
HARRISBURG, PA 17120  
(717) 787-3391

Estimado residente de Pennsylvania (Pensilvania):

Alquilar una casa o un departamento es una de las decisiones más importantes que podemos tomar. Independientemente de que sea la primera vez que alquila o de que haya alquilado antes, puede ser un proceso estresante, que puede volverse aún más difícil si no está familiarizado con las leyes por las que se regula a los propietarios e inquilinos en Pennsylvania. No obstante, estas leyes no deberían ser un misterio. Todos los residentes de Pennsylvania deben tener acceso a información clara y precisa sobre las leyes por las que se rigen nuestras vidas.

Comprender sus responsabilidades y sus derechos legales al momento de alquilar una casa le permite contar con un valioso conjunto de herramientas con que el puede protegerse a usted y a sus seres queridos. Para darle más herramientas como arrendatario, la Oficina del Procurador General (Office of Attorney General) elaboró esta Guía de Derechos de Arrendadores y Arrendatarios para el Consumidor. En la Guía se explica todo lo que debe saber a la hora de solicitar un alquiler, vivir en una propiedad alquilada o al momento de enfrentar el fin de un contrato de alquiler. En esta Guía también se brinda información sobre los recursos estatales y nacionales en los que se puede obtener más información o ayuda.

Esperamos que esta Guía le ayude a alquilar una casa con seguridad. Si tiene preguntas o cree que se vulneraron sus derechos, le recomiendo que se comunique a mi Oficina de inmediato.

Quiero expresar mi agradecimiento a todos los abogados comprometidos que trabajan en este tema de la Dirección de Impacto de Procesos Judiciales (Impact Litigation Section), la Dirección de Cumplimiento de Derechos Civiles (Civil Rights Enforcement Section) y del Departamento de Protección al Consumidor (Bureau of Consumer Protection) por su gran trabajo en esta Guía.

Seguiremos trabajando para proteger a todos los residentes de Pennsylvania y para garantizar sus derechos.

Atentamente.

A handwritten signature in black ink that reads "Michelle A. Henry". The signature is stylized and fluid, with the first letters of each name being prominent.

Michelle A. Henry  
Procurador General de Pennsylvania

# Guía de Derechos de Arrendadores y Arrendatarios para el Consumidor

El Departamento de Protección al Consumidor, la Dirección de Cumplimiento de Derechos Civiles y la División de Impacto de Procesos Judiciales de la Oficina del Procurador General de Pennsylvania (Pensilvania) se complacen en ofrecer esta Guía de Derechos de Arrendadores y Arrendatarios para el Consumidor de Pennsylvania.

Alquilar una casa o un departamento es una de las decisiones más importantes que puede tomar. Su casa es una parte esencial de su vida: allí es donde come, donde duerme, donde guarda sus pertenencias y donde pasa tiempo con sus familiares y amigos. Esto puede hacer que cualquier problema que surja a la hora de buscar un alquiler o alquilar sea algo abrumador.

En esta Guía se brinda una descripción general de los requisitos legales a nivel estatal y federal por los que se rige la relación entre el arrendador y el arrendatario, así como las prácticas recomendadas para alquilar un lugar para vivir. Esperamos que en esta Guía encuentre la información sobre qué buscar a la hora de solicitar un alquiler y revisar un contrato de alquiler, qué esperar cuando alquila y qué aspectos debe anticipar cuando finaliza el contrato de alquiler.

## Reclamos de consumidores

Si usted es arrendatario o un arrendatario potencial y tiene problemas con su arrendador, diríjase al Departamento de Protección al Consumidor para presentar un reclamo. Puede presentar un reclamo de consumidor [en línea](#).<sup>1</sup> También puede presentar un reclamo en el Departamento, puede llamar a nuestra línea telefónica gratuita de Protección al Consumidor (800-441-2555) o puede enviar un correo electrónico con sus preguntas a la dirección [scams@attorneygeneral.gov](mailto:scams@attorneygeneral.gov).

## Reclamos de Derechos Civiles

Si usted es arrendatario o un arrendatario potencial y cree que se vulneraron sus derechos civiles, acuda a la Dirección de Cumplimiento de Derechos Civiles y presente un reclamo. Puede presentar un reclamo de Derechos Civiles [en línea](#).<sup>2</sup> También puede llamar a la Dirección de Cumplimiento de Derechos Civiles al (717) 787-0822 o puede enviar un correo electrónico a la dirección [civilrights@attorneygeneral.gov](mailto:civilrights@attorneygeneral.gov).

## Reclamos de servicios públicos

Si usted es arrendatario y tiene inquietudes relacionadas con el servicio de agua, electricidad, gas natural o teléfono, llame al número gratuito de la Oficina de Defensa del Consumidor, 1-800-684-6560, o envíe un correo electrónico a la dirección [consumer@paoca.org](mailto:consumer@paoca.org).

\* \* \*

---

<sup>1</sup> <https://www.attorneygeneral.gov/submit-a-complaint/consumer-complaint/>

<sup>2</sup> <https://www.attorneygeneral.gov/submit-a-complaint/civil-rights-complaint/>

# Guía de Derechos de Arrendadores y Arrendatarios para el Consumidor

El objetivo de esta Guía es orientar a los consumidores sobre los requisitos legales y las prácticas recomendadas a la hora de alquilar un lugar para vivir. Esta Guía no constituye un asesoramiento legal, y la Oficina del Procurador General no puede dar consejos legales específicos a las personas. Si tiene preguntas sobre una solicitud en particular o sobre la interpretación de la ley, debe consultar a un abogado privado. Consulte [Recursos](#) (Parte VI) a continuación.

# Guía de Derechos de Arrendadores y Arrendatarios para el Consumidor

## ÍNDICE

I.	TIPOS DE ALQUILER.....	1
II.	PROHIBICIÓN DE LA DISCRIMINACIÓN .....	2
III.	SOLICITUD DE ALQUILER.....	4
	A. Inspección .....	4
	B. Solicitud de alquiler .....	5
	C. Cargos por solicitud .....	5
	D. Investigación del arrendatario.....	6
IV.	EL CONTRATO DE ALQUILER .....	7
	A. Los términos del contrato de alquiler.....	7
	B. Depósito de garantía.....	9
	C. Mantenimiento .....	9
	D. Goce pacífico.....	10
	E. Servicios públicos.....	11
	F. Asociación de arrendatarios .....	12
	G. Represalias .....	12
V.	FINALIZACIÓN DE UN CONTRATO DE ALQUILER.....	12
	A. Rescisión anticipada.....	13
	B. Deducciones y reembolso del depósito de garantía .....	13
	C. Desalojo .....	14
	1. Aviso de desalojo .....	14
	2. Reclamos de arrendadores y arrendatarios .....	15
	3. Audiencia y sentencia del tribunal.....	16
	4. Apelación .....	16
	5. Orden de posesión .....	16
	6. Sobreviviente de violencia doméstica .....	17
	7. Cumplimiento de la sentencia por incumplimiento de pago de la renta .....	17
	8. Registros de desalojo .....	18
VI.	RECURSOS .....	18
	A. Asistencia legal.....	18
	1. Servicio de derivación para asesoramiento legal del condado .....	18
	2. Organizaciones sin fines de lucro .....	19
	B. Agencias estatales.....	20
	1. Agencia de Finanzas de Vivienda de Pennsylvania.....	20

# Guía de Derechos de Arrendadores y Arrendatarios para el Consumidor

2.	Comisión de Relaciones Humanas de Pennsylvania (Pennsylvania Human Relations Commission, PHRC).....	21
3.	Programas de Asistencia Pública .....	21
C.	Oficina del Procurador General .....	21
1.	Departamento de Protección al Consumidor (Bureau of Consumer Protection, BCP) .....	21
2.	Dirección de Cumplimiento de Derechos Civiles (Civil Rights Enforcement Section, CRES) .....	22
3.	Oficina de Defensa del Consumidor (Office of Consumer Advocate, OCA) .....	23
4.	División de Impacto de Procesos Judiciales.....	24
D.	Agencias nacionales .....	24
1.	Departamento de Vivienda y Oficina de Desarrollo Urbano de Vivienda Justa e Igualdad de Oportunidades (Fair Housing and Equal Opportunity, FHEO) de los EE. UU. ....	24
2.	Departamento de Vivienda y Oficina de Desarrollo Urbano de Vivienda Pública y para Indígenas (Public and Indian Housing, PIH) de los EE. UU. ....	25
3.	Departamento de Vivienda y Oficina de Desarrollo Urbano de Programas de Vivienda Multifamiliar de los EE. UU.....	26

# Guía de Derechos de Arrendadores y Arrendatarios para el Consumidor

## Leyes relevantes

[A través de la Ley de Arrendadores y Arrendatarios de Pennsylvania \(Pennsylvania's Landlord Tenant Act\)](#) (Secciones 250.101 a 250.60, P.S. 68) se protege tanto a arrendadores como a arrendatarios mediante la creación de normas básicas para regular el alquiler de propiedades residenciales.

El alquiler de propiedades residenciales también está sujeto a la [Ley de Protección del Consumidor y de Prácticas Comerciales Desleales \(Unfair Trade Practices and Consumer Protection Law\)](#) (Secciones 201-1 a 201-9.2, P.S. 73), la [Ley de Protección Responsable de Clientes de Servicios Públicos \(Responsible Utility Customer Protection Act\)](#) (Secciones 1401 a 1419, Pa. C.S. 66), la [Ley de Derechos de Arrendatarios y Servicios Públicos de Pennsylvania \(Pennsylvania Utility Service Tenant Rights Act\)](#) (Secciones 399.1 a 399.19a, P.S. 68), la [Ley de Relaciones Humanas de Pennsylvania \(Pennsylvania Human Relations Act\)](#) (Secciones 951 a 963, P.S. 43)B y la [Ley de Vivienda Justa \(Fair Housing Act\)](#) (Secciones 3601 a 3631, U.S.C. 42).

El alquiler de propiedades residenciales de Philadelphia (Filadelfia) también está sujeto al [Código de Philadelphia, capítulo 9-800](#) y al [Código de Philadelphia, capítulo 9-1100](#), reglamentados por la [Comisión de Relaciones Humanas de Philadelphia](#) y la [Comisión de Vivienda Justa de Philadelphia](#). El alquiler de propiedades residenciales de Pittsburgh también está sujeto al [Código de Pittsburgh, capítulo 659.03](#), reglamentado por la [Comisión de Relaciones Humanas de Pittsburgh](#) y el [Título Siete, Artículo X del Código de Pittsburgh](#).

## I. TIPOS DE ALQUILER

“Alquiler” es el término legal para el acuerdo entre un arrendatario y un arrendador para alquilar una propiedad. Los dos tipos de alquiler más comunes son un acuerdo para alquilar por un período fijo de tiempo y un acuerdo para alquilar de forma periódica.

Un **alquiler para un período fijo de tiempo** finaliza después de que el período de tiempo se cumple, por ejemplo, al cumplirse un año, a menos que se renueve. El alquiler se crea a partir de un acuerdo expreso (un contrato de alquiler) entre usted y el dueño del inmueble (el arrendador). Un contrato de alquiler por tres años o menos puede ser oral o escrito. Los contratos de alquiler por más de tres años deben ser escritos.

Un **alquiler periódico** es continuo y repetitivo por un período de tiempo. Pennsylvania permite alquileres de renovación mensual y de renovación anual. El alquiler se crea a partir de un acuerdo expreso (un contrato de alquiler) o de un acuerdo implícito (el pago y la aceptación del pago de una renta). El alquiler se renueva de manera automática a menos que usted o el arrendador avise, con 15 días de anticipación, que el plazo actual (mes o año) termina. *Consulte* la Sección 250.501(b), P.S. 68.

# Guía de Derechos de Arrendadores y Arrendatarios para el Consumidor

## II. PROHIBICIÓN DE LA DISCRIMINACIÓN

A través de la **Ley de Relaciones Humanas de Pennsylvania (Pennsylvania Human Relations Act)** (Sección 955(h)(1)-(11), P.S. 43) y de la **Ley de Vivienda Justa (Fair Housing Act)** (Sección 3604, U.S.C 42) federal se prohíbe prácticamente a todas las personas<sup>3</sup> involucradas en el alquiler de una vivienda discriminar a un arrendatario o a un arrendatario potencial en función de lo siguiente:

- Raza
- Color
- Credo religioso
- Ascendencia
- Edad (cuarenta años o más)
- Sexo
- Embarazo/hijos
- Nacionalidad
- Estado familiar
- Discapacidad
- El uso de un animal de guía debido a que el usuario es ciego o sordo.

La prohibición de la discriminación incluye tomar las medidas siguientes **debido a una categoría protegida**:

- Publicar un aviso o declaración en el que se indique cualquier tipo de preferencia o límite sobre quién puede alquilar una unidad.
- Publicar una propiedad que tenga cobertura para alquiler que haya sido construida después del 13 de marzo de 1991 y que no sea accesible para personas con discapacidades.
- Usar diferentes criterios de calificación o estándares de alquiler (p. ej., estándares de ingresos, requisitos de solicitud, cargos por solicitud, procedimientos de aprobación de alquiler, estado de inmigración).
- Imponer diferentes cargos o diferentes costos de renta.
- Establecer diferentes términos, condiciones o privilegios para alquilar una unidad.
- Negar falsamente que una unidad está disponible para alquilar.
- Negarse a negociar con usted.
- Desalentarlo a alquilar una unidad.
- Negarse a alquilarle una unidad.

---

<sup>3</sup> En la Ley de Relaciones Humanas de Pennsylvania (Pennsylvania Human Relations Act) no se contemplan inmuebles de dos unidades ocupadas por el dueño. Sección 954(i) y (k), P.S. 43. En la Ley de Vivienda Justa (Fair Housing Act) no se contemplan inmuebles de cuatro unidades o menos ocupadas por el dueño, viviendas unifamiliares alquiladas por el dueño sin un agente y a viviendas gestionadas por organizaciones religiosas y clubes privados cuya ocupación se limite a sus miembros, Sección 3607, U.S.C. 42.



# Guía de Derechos de Arrendadores y Arrendatarios para el Consumidor

- Acosarlo sexualmente o crear un entorno hostil.
- Solicitarle que viva en una determinada parte de un inmueble.
- Brindarle servicios de vivienda o instalaciones diferentes.
- No cumplir con el mantenimiento ni las reparaciones o demorar en realizarlos.
- Negarse a permitir que una persona con discapacidades haga las modificaciones necesarias en la unidad.
- Negarse a hacer las adaptaciones razonables en las normas, las políticas, las prácticas o los servicios para permitir que una persona con discapacidades pueda acceder a una oportunidad de vivienda equitativa.
- Limitar los privilegios, los servicios o las instalaciones.
- Acosarlo.
- Desalojarlo a usted o a sus huéspedes.
- Tomar represalias en su contra por oponerse a la discriminación de vivienda o por presentar un reclamo, declarar, asistir o participar en un proceso judicial, en virtud de la Ley de Relaciones Humanas (Human Relations Act) o la Ley de Vivienda Justa (Fair Housing Act) de Pennsylvania.

**Dirección de Cumplimiento de Derechos Civiles** y presente un reclamo en la Oficina del Procurador General (Office of Attorney General, OAG).

\* \* \*

**Presentar un reclamo en la Oficina del Procurador General no constituye la protección de los derechos legales que la Ley de Relaciones Humanas (Human Relations Act) o la Ley de Vivienda Justa (Fair Housing Act) de Pennsylvania le confieren.**

- Para proteger sus derechos según la Ley de Relaciones Humanas de Pennsylvania, debe presentar un reclamo en la [Comisión de Relaciones Humanas de Pennsylvania](#). Puede llamar al (717) 787-4410 o al (717) 787-7279 TTY o puede visitar algunas de las [oficinas regionales](#) de la Comisión en Harrisburg, Philadelphia o Pittsburgh.
- Para proteger sus derechos según la Ley de Vivienda Justa, debe presentar un reclamo en la [Oficina de Vivienda Justa e Igualdad de Oportunidades](#) del Departamento de Vivienda y de Desarrollo Urbano de los EE. UU. Puede llamar al 1-800-669-9777 o al 1-800-877-8339, puede presentar un reclamo en línea ([inglés](#))<sup>4</sup>

---

<sup>4</sup> <https://portalapps.hud.gov/FHEO903/Form903/Form903Start.action>

# Guía de Derechos de Arrendadores y Arrendatarios para el Consumidor

[español](#)<sup>5</sup>) o puede [descargar](#)<sup>6</sup> un formulario que puede enviar por correo postal o correo electrónico.

## III. SOLICITUD DE ALQUILER

Antes de buscar un lugar para alquilar, evalúe sus necesidades de vida: una casa o un departamento, el número de habitaciones, la ubicación, la distancia de centros comerciales o el transporte público, el precio y los centros de esparcimiento.

### A. Inspección

Si encuentra un lugar potencial para vivir, inspeccione la unidad detenidamente. Considere los siguientes factores antes de decidir alquilar:

- ¿Los electrodomésticos de la cocina (horno, hornallas, refrigerador, fregadero) funcionan correctamente?
- ¿Los baños funcionan correctamente? ¿Hay una ventana o un sistema de ventilación?
- ¿Es adecuada la presión del agua? ¿Hay goteras, filtraciones o pruebas de daños por agua?
- ¿Hay un equipo de aire acondicionado central o tendrá que comprar un equipo de aire acondicionado de ventana? Si hay un equipo de aire acondicionado central, ¿funciona correctamente?
- ¿Funciona correctamente la calefacción?
- ¿Hay un lavarropas y un secarropas en la unidad? Si no hay, ¿hay una lavandería cerca?
- ¿Hay suficientes tomas de corriente y luces en cada habitación?
- ¿Hay detectores de humo o dióxido de carbono? ¿Funcionan?
- ¿El cableado es el adecuado para admitir varios electrodomésticos?
- ¿Hay luz natural adecuada? ¿Hay ventanas, mosquiteros o persianas contra tormentas?
- ¿Están los pisos en buenas condiciones, sin perforaciones ni astillas?
- ¿Están las paredes y los cielorrasos pintados o empapelados, sin grietas ni pintura descascarándose?
- ¿Tiene la puerta de ingreso a la unidad una buena cerradura?
- ¿Están las puertas, ventanas y entradas del inmueble aseguradas?
- ¿Las escaleras y entradas del inmueble están bien iluminadas?
- ¿Las escaleras de incendios son de fácil acceso?
- ¿El departamento es tranquilo? ¿Puede oír a los que viven abajo, arriba y al lado?

---

<sup>5</sup> [https://portalapps.hud.gov/AdaptivePages/HUD\\_Spanish/Espanol/complaint/complaint-details.htm](https://portalapps.hud.gov/AdaptivePages/HUD_Spanish/Espanol/complaint/complaint-details.htm)

<sup>6</sup> [https://www.hud.gov/program\\_offices/fair\\_housing\\_equal\\_opp/online-complaint](https://www.hud.gov/program_offices/fair_housing_equal_opp/online-complaint)

# Guía de Derechos de Arrendadores y Arrendatarios para el Consumidor

- ¿Hay rastros de roedores o insectos? ¿Quién se hace cargo de pagar al exterminador?
- ¿Qué servicios públicos debe pagar el dueño y qué servicios públicos debe pagar usted?
- ¿El departamento ya cuenta con instalación de Internet?
- ¿El departamento está amueblado? En caso afirmativo, revise todos los muebles y haga una lista de todos los defectos.

Si hay problemas, pida al arrendador o al administrador que los solucione antes de firmar el contrato de alquiler. Si las reparaciones no pueden hacerse antes de firmar el contrato de alquiler, incluya las reparaciones por escrito dentro del contrato de alquiler.

Si alguno de los problemas no se soluciona antes de que usted se mude, lleve un registro de todos los daños e incluya fotografías, si es posible. Guarde una copia para usted, entregue otra copia a su arrendador y adjunte otra al contrato de alquiler. Cuando abandone el inmueble, estos registros pueden ayudarlo a garantizar que su depósito de garantía solo se aplicará a los daños de los cuales usted es responsable.

## B. Solicitud de alquiler

Es posible que el arrendador le pida que complete un formulario de solicitud de alquiler. En el formulario de solicitud de alquiler se puede solicitar lo siguiente:

- Referencias de crédito o el permiso para ejecutar una verificación de crédito o una investigación del arrendatario.
- Una lista de sus arrendadores anteriores y su información de contacto.
- Sus antecedentes laborales, incluido su salario.

Como se explicó en la [Parte II](#), los arrendadores no pueden hacer preguntas ni tomar decisiones por motivos de raza, color, credo religioso, ascendencia, edad (cuarenta años o más), sexo, embarazo o hijos, nacionalidad, estado familiar, discapacidad o uso de un animal de guía debido a que el usuario es ciego o sordo.

El arrendador debe informarle si usó un informe de investigación del arrendatario o de crédito para rechazar su solicitud de alquiler. Tiene el derecho de solicitar una copia gratis del informe en un plazo de 60 días posterior a la fecha en que se le negó la vivienda, para impugnar toda información incorrecta.<sup>7</sup>

## C. Cargos por solicitud

Muchos arrendadores cobran a los arrendatarios potenciales un cargo no reembolsable por la

---

<sup>7</sup> Oficina de Protección Financiera del Consumidor, *What is a tenant screening report? (¿Qué es un informe de investigación del arrendatario?)* (1 de julio de 2021), <https://www.consumerfinance.gov/ask-cfpb/what-is-a-tenant-screening-report-en-2102/>.

# Guía de Derechos de Arrendadores y Arrendatarios para el Consumidor

solicitud. Este cargo se cobra para pagar los gastos administrativos del arrendador relacionados con el proceso de la solicitud. Este cargo debe ser razonable.

A criterio del arrendador, este cargo se puede aplicar sobre el primer mes de alquiler o el depósito de garantía, pero la ley no lo exige.

## D. Investigación del arrendatario

**En Philadelphia**, es ilegal que un arrendador potencial se niegue a alquilar su inmueble a un arrendatario potencial solo (a) por la existencia de un registro de desalojo<sup>8</sup> o (b) por una calificación de crédito o una calificación de investigación de arrendatario por debajo de un número específico. En cambio, en Philadelphia, un arrendador potencial debe elaborar y usar un *criterio de investigación uniforme* para hacer una *evaluación individualizada* de cada arrendatario potencial. Código de Philadelphia, Sección 9-810.

La Oficina del Procurador General recomienda a todos los arrendadores potenciales de toda la Mancomunidad que se actúen de manera justa con los potenciales arrendatarios y que sigan el enfoque adoptado por Philadelphia.

Es más, las investigaciones de informes de antecedentes penales suelen tener efectos considerablemente diversos sobre las personas según su raza o nacionalidad. Las prácticas o las políticas de verificación de antecedentes penales de un arrendador deben aplicarse, por lo general, con intereses sustanciales, legítimos y no discriminatorios que no puedan valerse de otra práctica con un efecto menos discriminatorio.<sup>9</sup> Esta norma no se aplica a condenas por la fabricación o la distribución de sustancias controladas.

### Lo que los arrendadores potenciales DEBEN HACER:

- Elaborar un criterio de investigación uniforme.
- Informar a los arrendatarios potenciales en el formulario de solicitud qué criterio se utilizará para investigarlos.
- Evaluar de manera individualizada la solicitud de cada arrendatario potencial.

---

<sup>8</sup> Consulte [Registros de desalojo](#) (Parte V.C. 8) a continuación para obtener más información sobre registros de desalojo.

<sup>9</sup> Consulte *Office of General Counsel Guidance on Application of Fair Housing Act Standards to the Use of Criminal Records by Providers of Housing and Real Estate-Related Transactions* (Guía de la Oficina del Asesor General sobre la Aplicación de las Disposiciones de la Ley de Vivienda Justa para el Uso de Antecedentes Penales por parte de Proveedores de Vivienda y Transacciones Relacionadas con Negocios Inmobiliarios) (4 de abril de 2016), [https://www.hud.gov/sites/documents/HUD\\_OGCGUIDAPPFHASTANDCR.PDF](https://www.hud.gov/sites/documents/HUD_OGCGUIDAPPFHASTANDCR.PDF).

# Guía de Derechos de Arrendadores y Arrendatarios para el Consumidor

- Decir al arrendatario potencial, cuya solicitud haya sido rechazada, el motivo del rechazo, y debe darle la oportunidad razonable de probar que la información en la que se basó el arrendador es incorrecta y que sus circunstancias ya cambiaron.

## Lo que los arrendadores potenciales NO DEBEN HACER:

- Rechazar una solicitud solo por la existencia de un registro de desalojo.
- Rechazar una solicitud basándose en el contenido de un registro de desalojo donde:
  - La sentencia no fue favorable para el arrendador.
  - El registro quedó cerrado.
  - La sentencia se anuló o se marcó como cumplida.
  - La sentencia tiene más de dos años.
- Confiar enteramente en la “calificación de arrendatario” de una compañía de investigación de arrendatarios externa para rechazar una solicitud, sin revisar de manera independiente la información en la que la compañía se basó ni entender el sistema de calificación.
- Rechazar automáticamente una solicitud porque la calificación de crédito de un arrendatario potencial es menor al valor de referencia.
- Rechazar una solicitud solo por un registro de arresto (sin condena).
- Rechazar una solicitud solo por la existencia de un registro de arresto (excepto por la fabricación o la distribución de sustancias controladas) si el arrendador no puede demostrar que su política de investigación permite distinguir de manera precisa entre un comportamiento delictivo que implica un riesgo demostrable para la seguridad de los residentes y la propiedad, y un comportamiento delictivo que no lo es.
- Rechazar una solicitud solo por dificultades financieras durante la pandemia del COVID-19.

## IV. EL CONTRATO DE ALQUILER

### A. Los términos del contrato de alquiler

Un contrato de alquiler es un contrato vinculante legalmente entre el arrendador y el arrendatario. Por tanto, los arrendatarios deben asegurarse de que comprenden todos los términos antes de firmar. Un contrato de alquiler puede ser oral o escrito, según la Sección 250.212, P.S. 68, pero un contrato de alquiler escrito y firmado por ambas partes brinda la mejor protección. Los contratos de alquiler por más de tres años deben ser escritos. Sección 250.202, P.S. 68.

En el contrato de alquiler se deben identificar todos los términos y condiciones sustanciales, por ejemplo:

- Su nombre y el nombre de cualquier persona que ocupe la unidad.
- La dirección específica, incluido el número de departamento de la propiedad si es relevante.
- La duración del contrato de alquiler.
  - Si es por un período fijo o si se renueva mes con mes.

# Guía de Derechos de Arrendadores y Arrendatarios para el Consumidor

- Una explicación del procedimiento de pago del alquiler, incluidos el monto, la fecha de vencimiento, el lugar a donde se debe enviar el pago, las penalizaciones por retraso y si la renta se incrementará durante el período del contrato de alquiler.
  - Los cargos por pago tardío impuestos por el arrendador no deben ser excesivos y deberían guardar una relación razonable con el costo que el retraso le significa al arrendador.
- El monto del depósito de seguridad que debe pagar.
- Qué servicios públicos debe pagar usted y cómo se evalúa el costo de estos.
- Cómo se renovará el contrato de alquiler y si este se renovará con un aumento en la renta.
  - NOTA: En algunos contratos de alquiler se incluye una cláusula de renovación automática, a menos que el arrendador o el arrendatario dé aviso antes de que se cumpla la fecha determinada. Asegúrese de leer atentamente el contrato de alquiler para determinar si se renueva automáticamente y cuándo.
- Averigüe si puede rescindir el contrato de alquiler de manera anticipada, incluida la penalización que debe pagar.
  - NOTA: No existe el derecho de rescindir un contrato de alquiler de manera anticipada, y en muchos contratos de alquiler no se permite que el arrendatario rescinda el contrato de alquiler de manera anticipada. Consulte [Rescisión anticipada](#) (Parte V.A), a continuación.
- Averigüe si el contrato de alquiler incluye la exención del requisito legal por el que se establece que el arrendador debe avisarle por escrito antes de iniciar el proceso de desalojo (esto se denomina Cláusula de exención de aviso de desalojo). Consulte [Aviso de desalojo](#) (Parte V.C.1), a continuación.
- Averigüe si puede subalquilar la unidad en alquiler.
- Averigüe a quién debe contactar en caso de mantenimiento y reparaciones, y los datos de contacto.
- Pida una lista completa de todas las normas y regulaciones que el arrendador pretende que usted respete.
- Averigüe si se permiten mascotas y si se aplica algún depósito de garantía de mascotas.

No firme el contrato de alquiler hasta que todos los espacios en blanco estén completos. Recuerde conseguir una copia de todo el contrato de alquiler al momento de la firma y guarde una copia en un lugar seguro.

Las disposiciones del contrato de alquiler que no cumplan con la ley son inaplicables, incluidas aquellas que pretenden que los arrendatarios renuncien a determinados derechos. *Por ejemplo*, Sección 250.504-A, P.S. 68. Los términos inaplicables de un contrato de alquiler incluyen disposiciones mediante las que se obliga al arrendatario a aceptar la unidad en alquiler “en el estado en que se encuentra”, a que se haga responsable de todo el mantenimiento y todas las reparaciones, a que renuncie a su derecho de representarse a sí mismo ante un tribunal o a que renuncie a su derecho a una audiencia.

# Guía de Derechos de Arrendadores y Arrendatarios para el Consumidor

Por lo general, los términos de un contrato de alquiler no pueden modificarse hasta su renovación (como el monto de la renta), a menos que ambas partes lo decidan por escrito.

## B. Depósito de garantía

Un depósito de garantía es un monto de dinero que, en realidad, le pertenece al arrendatario, pero que conserva el arrendador para protegerse en caso de daños reales o incumplimiento de pago de la renta.

- Durante el primer año de un contrato de alquiler, el monto del depósito de seguridad no puede superar la renta de dos meses. Sección 250.511a(a), P.S. 68.
- Al principio del segundo año de un contrato de alquiler, el monto del depósito de seguridad no puede superar la renta de un mes. Sección 250.511a(b), P.S. 68.
- Al principio del tercer año de un contrato de alquiler, el arrendador debe colocar cualquier depósito de garantía que supere los \$100,00 en una cuenta bancaria que devengue intereses, a menos que el arrendador obtenga un bono. Sección 250.511a(c), P.S. 68.

El arrendatario que ocupa una unidad o que viva en ella por más de dos años tiene derecho a obtener los intereses sobre ese depósito de garantía, a partir del vigésimo quinto mes de ocupación. Sección 250.511a(c), P.S. 68. El arrendador debe entregarle los intereses devengados por la cuenta (menos un cargo del 1 %, el que el arrendador conservará por sus gastos) después de los tres años de alquiler y cada año subsiguiente. *Ídem*. El arrendador debe avisar al arrendatario por escrito el nombre y la dirección de la institución bancaria donde se guarda el depósito de garantía. Sección 250.511b(a), P.S. 68.

## C. Mantenimiento

Según la ley de Pennsylvania, cada contrato de alquiler incluye una **Garantía Implícita de Habitabilidad**.<sup>10</sup> Eso significa que el arrendador debe mantener la unidad en alquiler en condiciones adecuadas y habitables. El arrendador tiene la obligación legal de reparar todos los defectos graves que afecten su seguridad o la capacidad de habitar la unidad en alquiler. **No se puede renunciar** a esta obligación mediante una cláusula en el contrato de alquiler.

Estos son algunos ejemplos de condiciones inhabitables:

- Falta de servicios públicos (calefacción en invierno, agua corriente fría y caliente, y cloacas).
- Infestación de roedores.
- Techo con goteras.
- Pisos o escaleras inseguros.
- Cerraduras rotas de puertas y ventanas.

---

<sup>10</sup> Consulte el fallo de la Suprema Corte de Pennsylvania de *Pugh v. Holmes*, 405 A.2d 897 (Pa. 1979).

# Guía de Derechos de Arrendadores y Arrendatarios para el Consumidor

Si existe un defecto que afecta su capacidad de vivir en la unidad, debe avisar al arrendador y darle la oportunidad razonable de corregir el problema. Si el arrendador no repara el defecto, puede hacer uso de recursos legales. **Debe obtener asesoramiento legal sobre sus opciones antes de tomar medidas, acogerse inadecuadamente a un recurso legal puede derivar en desalojo si el tribunal decide que usted incumplió el contrato de alquiler.** Consulte [Recursos](#) (Parte VI) a continuación. Algunas opciones legales incluyen:

- Hacer la reparación y deducir el costo de la renta.
- Rescindir el contrato de alquiler y mudarse.
- Retener el pago de la renta hasta que el defecto se corrija.
- Iniciar acciones legales contra el arrendador.
- Acogerse al incumplimiento como una defensa ante el desalojo.

Si cree que el arrendador está incumpliendo la garantía implícita de habitabilidad, documente todos los problemas y todos los esfuerzos realizados de contactar al arrendador.

## D. Goce pacífico

Según la ley de Pennsylvania, cada contrato de alquiler incluye una **Garantía Implícita de Goce Pacífico**.<sup>11</sup> Esto significa que tiene derecho a usar y gozar de la unidad de alquiler sin sufrir la interferencia irracional del arrendador. No obstante, debe darle al arrendador la oportunidad razonable de acceder a la unidad en alquiler para hacer el mantenimiento o las reparaciones o para mostrar la propiedad a futuros arrendatarios.

Si el arrendador toma una medida incorrecta que interfiere con su uso y posesión de la unidad en alquiler, debe avisar al arrendador y darle la oportunidad razonable de corregir el problema. Si el arrendador no cumple con su obligación de dejar la unidad en alquiler en buenas condiciones de uso después de un período razonable de tiempo y si entonces usted desaloja realmente la propiedad, debe considerarse **desalojado efectivamente**.

Si usted fue desalojado efectivamente de toda la unidad en alquiler o de parte de ella, puede hacer uso de recursos legales. **Debe obtener asesoramiento legal sobre sus opciones antes de tomar medidas, acogerse inadecuadamente a un recurso legal puede derivar en desalojo si el tribunal decide que usted incumplió el contrato de alquiler.** Consulte [Recursos](#) (Parte VI) a continuación.

Si cree que el arrendador está incumpliendo la garantía implícita de goce pacífico y que lo desalojó efectivamente, documente todos los problemas, todos los esfuerzos realizados de contactar al arrendador y su desalojo real de la unidad.

---

<sup>11</sup> Consulte el fallo de la Suprema Corte de Pennsylvania de *Duff v. Wilson*, 69 Pa. 316 (Pa. 1871), entre otros.



# Guía de Derechos de Arrendadores y Arrendatarios para el Consumidor

## E. Servicios públicos

Su contrato de alquiler debe incluir una lista de los servicios públicos que debe pagar usted y los que debe pagar el arrendador. Si no paga sus gastos de servicios públicos, la compañía proveedora puede cortar el servicio. Según la **Ley de Protección Responsable de Clientes de Servicios Públicos**, (Secciones 1401 a 1419, Pa. C.S. 66), no puede cortarse un servicio público sin avisar al consumidor de la siguiente manera:

- *Diez días antes del corte propuesto*: se debe enviar al consumidor un aviso escrito. Pa. C.S. 66, Sección 1406(b)(1)(i)
- *Tres días antes del corte propuesto*: debe hacerse el intento de contactar al consumidor en persona o por teléfono, por correo electrónico o por mensaje de texto, si el consumidor dio su consentimiento para ser contactado por mensajería electrónica. Pa. C.S. 66, Sección 1406(b)(1)(ii)
- *Durante los meses de diciembre a marzo, 48 horas antes del corte propuesto*: publicar el aviso en la ubicación del servicio (a menos que se haya hecho contacto en forma personal). Pa. C.S. 66, Sección 1406(b)(1)(iii)
- *Al momento del corte del servicio*: debe hacerse el intento de contactar al consumidor o a un responsable adulto. Pa. C.S. 66, Sección 1406(b)(1)(iv)

La compañía del servicio público no puede desconectar el servicio si presenta un certificado médico que pruebe que en su hogar vive una persona gravemente enferma. Pa. C.S. 66, Sección 1406(f). Si tiene problemas para pagar sus costos de servicios públicos, comuníquese con la compañía proveedora para establecer un plan de pagos. Si tiene problemas para llegar a un acuerdo con la compañía de servicios públicos, comuníquese con la Comisión de Servicios Públicos de Pennsylvania (Pennsylvania Public Utility Commission, PUC) al 1-800-692-7380. Para obtener más información sobre la PUC, haga clic [aquí](#).<sup>12</sup>

A través de la **Ley de Derechos de Arrendatarios y Servicios Públicos de Pennsylvania** (Secciones 399.1 a 399.19, P.S. 68) se otorgan derechos a los arrendatarios cuando un servicio público se suspende debido a la falta de pago por parte del arrendador.

Las compañías de servicios públicos deben avisar a los arrendatarios con una anticipación mínima de 30 días que se cortará el servicio debido a la falta de pago del servicio por parte del arrendador. Sección 399.6, P.S. 68. Los arrendatarios tienen la opción de pagar a la compañía de servicios públicos para restablecer el servicio y pueden deducir ese pago del monto de la renta. Secciones 399.7 a 399.9, P.S. 68. **Debe obtener asesoramiento legal sobre sus opciones antes de tomar medidas.**

---

<sup>12</sup> [https://www.puc.pa.gov/media/1676/act-201\\_fs-oct2021.pdf](https://www.puc.pa.gov/media/1676/act-201_fs-oct2021.pdf)

# Guía de Derechos de Arrendadores y Arrendatarios para el Consumidor

Si usted es arrendatario y tiene inquietudes relacionadas con el servicio de agua, electricidad, gas natural o teléfono, llame al número gratuito de la **Oficina de Defensa del Consumidor**, 1-800-684-6560, o envíe un correo electrónico a la dirección [consumer@paoca.org](mailto:consumer@paoca.org). La OCA le brindará asesoramiento, asistencia, información y servicios de derivación con respecto a problemas con los servicios de agua, electricidad, gas natural y teléfono.

## F. Asociación de arrendatarios

Puede comunicarse con otros arrendatarios y organizar reuniones. El arrendador no podrá rescindir ni negarse a renovar el contrato de alquiler por su participación en una asociación u organización de arrendatarios. Sección 250.205, P.S. 68.

## G. Represalias

No existen disposiciones generales dentro de la legislación de Pennsylvania mediante las que se prohíba a los arrendadores tomar represalias en contra de los arrendatarios por ejercer sus derechos según las leyes de arrendadores y arrendatarios de Pennsylvania. Sin embargo, es posible que el gobierno municipal de su localidad (el municipio o el ayuntamiento) haya promulgado leyes mediante las que se prohíben las represalias de arrendadores. Por ejemplo, el Ayuntamiento de Philadelphia promulgó una ordenanza con la que se prohíbe al arrendador tomar represalias en contra del arrendatario por presentar un reclamo por un supuesto incumplimiento o por ejercer un derecho legal. Código de Philadelphia, Sección 9-804(2)(b), (c).

A través de la Ley de Derechos de Arrendatarios y Servicios Públicos también se prohíbe al arrendador tomar represalias contra el arrendatario por pagar a la compañía de servicios públicos para que esta restablezca el servicio y luego deducir ese pago del monto de la renta. Sección 399.11, P.S. 68.

Además, a través de la Ley de Relaciones Humanas de Pennsylvania y la Ley Nacional de Vivienda Justa se prohíben las represalias contra usted por (1) oponerse a la discriminación de vivienda basada en una categoría protegida o por (2) presentar un reclamo, declarar, asistir o participar en un proceso judicial que implique un reclamo por discriminación de vivienda basado en una categoría protegida.

## V. FINALIZACIÓN DE UN CONTRATO DE ALQUILER

Un contrato de alquiler periódico (de mes a mes o de año a año) suele finalizar de una de estas tres maneras:

- Usted se muda antes de que el plazo se cumpla.
- Su arrendador le avisa con 15 días de anticipación que el plazo se vencerá y que no renovará el contrato de alquiler.

# Guía de Derechos de Arrendadores y Arrendatarios para el Consumidor

- Usted o su arrendador incurren en incumplimiento sustancial del contrato de alquiler.

Un contrato de alquiler por un período fijo de tiempo suele finalizar de una de estas tres maneras:

- Usted se muda antes de que el plazo se cumpla.
- El plazo del contrato de alquiler se vence y las partes acuerdan no renovar el contrato de alquiler.
- Usted o su arrendador incurren en incumplimiento sustancial del contrato de alquiler.

## A. Rescisión anticipada

No existe el derecho exclusivo de rescindir un contrato de alquiler de manera anticipada, y en muchos contratos de alquiler no se permite que el arrendatario rescinda el contrato de alquiler de manera anticipada. Si se muda voluntariamente antes de que se cumpla el plazo del contrato de alquiler, si en este no se contempla la rescisión anticipada y si el arrendador cumplió con todas sus obligaciones, usted debe pagar renta hasta cumplirse el plazo del contrato de alquiler o hasta que el arrendador alquile la unidad a un arrendatario nuevo.

En Pennsylvania, el arrendador no tiene la obligación de ubicar a un arrendatario nuevo para alquilar la unidad. Si se muda de manera anticipada, el arrendador puede hacerle pagar la renta por el resto del plazo del contrato de alquiler.

## B. Deducciones y reembolso del depósito de garantía

Para que le reembolsen su depósito de garantía, debe proporcionar al arrendador una dirección de envío y devolver las llaves de la propiedad. Sección 250.512(e), P.S. 68. Antes de abandonar la propiedad, debe limpiarla con toda la meticulosidad posible y tomar fotografías para documentar su estado.

Dentro de los 30 días a partir de la fecha en que abandona la propiedad, el arrendador debe devolver la totalidad del depósito de garantía o enviar una lista de los daños, el costo de las reparaciones y todos los montos restantes del depósito de garantía. Sección 250.512(a), P.S. 68. Las deducciones permisibles incluyen los “daños reales” de la unidad en alquiler. *Ídem*.

Si el arrendador no proporciona una lista escrita de los daños en un plazo de 30 días, este no podrá conservar ninguna parte del depósito de garantía. Sección 250.512(b), P.S. 68. En ese caso, puede iniciar una demanda para recuperar el doble del monto del depósito de garantía menos los gastos por los daños según lo determine el tribunal. Sección 250.512(c), P.S. 68.

Si, en el plazo de 30 días, el arrendador no cumple con el pago de la diferencia entre el depósito de garantía y los daños reales de la propiedad, el arrendador tiene la obligación de duplicar el monto por el que el depósito de garantía supera los daños reales de la propiedad. Sección 250.512 de (b) a (c), P.S. 68.

# Guía de Derechos de Arrendadores y Arrendatarios para el Consumidor

Si no cumple con las disposiciones del contrato de alquiler, puede perder el depósito de garantía. Sección 250.512(a), P.S. 68.

## C. Desalojo

Un arrendador puede buscar desalojarlo si no cumple con el pago de la renta, si no abandona la propiedad cuando finalice el contrato de alquiler o si incumple alguna de las disposiciones de este. Sección 250.501(a), P.S. 68.

Queda prohibido el desalojo de “autoayuda” del arrendador, es decir, el arrendador no puede cambiar las cerraduras ni cortar los servicios públicos para iniciar el desalojo. En su lugar, el arrendador debe seguir el proceso que se detalla a continuación.

Es posible que en algunas ciudades de Pennsylvania, como [Philadelphia](#), se tenga un programa de desalojo o mediación diseñados para ayudarlo a usted y al arrendador a llegar a un acuerdo sin llegar a un proceso judicial ni crear un registro de desalojo.

### 1. Aviso de desalojo

Para comenzar con el desalojo, el arrendador debe enviarle un aviso escrito de desalojo que se conoce con el nombre de **Aviso de desalojo**.

- Si el desalojo es por incumplimiento del pago de la renta o por consumo de drogas ilegales, el Aviso de desalojo debe darle al arrendatario al menos **10 días** para abandonar la propiedad de manera voluntaria. Secciones 250.501(b), 250.505-A, P.S. 68.
- Si el desalojo es por incumplimiento de alguna de las disposiciones del contrato de alquiler y si el plazo de este es un año o menos (o por tiempo indeterminado), el Aviso de desalojo debe darle al arrendatario al menos **15 días** para abandonar la propiedad de manera voluntaria. Sección 250.501(b), P.S. 68.
- Si el desalojo es por incumplimiento de alguna de las disposiciones del contrato de alquiler y si el plazo de este es más de un año o menos, el Aviso de desalojo debe darle al arrendatario al menos **30 días** para abandonar la propiedad de manera voluntaria. Sección 250.501(b), P.S. 68.

Según la Sección 250.501(f), P.S. 68, el arrendador debe hacerle llegar el aviso de desalojo a través de una de estas tres maneras:

- Debe entregársela personalmente.
- Debe dejar el aviso en el edificio principal de la propiedad alquilada.
- Debe colocar el aviso de manera visible en la propiedad alquilada.

Es habitual que los requisitos de aviso se desestimen en el contrato de alquiler mediante una **Cláusula de exención del aviso de desalojo**. Si se exime al aviso de manera válida, el

# Guía de Derechos de Arrendadores y Arrendatarios para el Consumidor

arrendador tiene la autorización de llevarlo a juicio (consulte [Reclamos de arrendadores y arrendatarios](#) (Parte V.C.2 a continuación), sin aviso anticipado. Sección 250.501(e), P.S. 68.

La Oficina del Procurador General recomienda a todos los arrendadores potenciales de toda la Mancomunidad que actúen de manera justa con los arrendatarios y que no incluyan Cláusulas de exención del aviso de desalojo en los contratos de alquiler y que avisen a los arrendatarios antes de comenzar con el proceso de desalojo.

## 2. Reclamos de arrendadores y arrendatarios

Si no abandona la unidad de manera voluntaria dentro del período de tiempo establecido en el aviso de desalojo, el arrendador tampoco podrá desalojarlo por sus medios. En cambio, debe iniciar acciones legales ante un tribunal, las que suelen llamarse **Reclamos de arrendadores y arrendatarios**.

Debe presentar el reclamo ante el [Tribunal Supremo del Distrito](#) del condado, en Philadelphia, ante el [Tribunal Municipal de Philadelphia](#), o bien, en el condado de Allegheny, ante el [Tribunal de Vivienda](#). En el reclamo se debe solicitar la posesión de la unidad y también puede solicitar el pago de la renta o los daños. Pa. 246 de la Sección 503 del Código.

Luego de presentar el reclamo, el tribunal le enviará una **citación** en la que se incluye una copia del reclamo y un aviso para que se presente a una **audiencia** en una fecha y una hora determinadas. Pa. 246 de la Sección 504 del Código. El tribunal lo citará mediante el envío de una copia de la citación a su última dirección conocida por correo certificado. Pa. 246 de la Sección 506 del Código. Un alguacil o un jefe de policía certificado le entregará la citación personalmente o la colocará de manera visible en la propiedad alquilada. *Ídem*.

Si tiene reclamos contra el arrendador por incumplimiento del contrato de alquiler, por ejemplo, por incumplimiento de la [Garantía Implícita de Habitabilidad](#) (Parte IV.C), puede presentar un **contrarreclamo**, pero debe hacerlo antes de la fecha de la audiencia. Pa. 246 de la Sección 508 del Código.

Cada tribunal tiene normas ligeramente diferentes con las que se rige la manera en que procesan los reclamos de arrendadores y arrendatarios. Asegúrese de verificar las **normas locales** (a veces denominadas **normas y procedimientos civiles locales**) del tribunal donde se presentó el reclamo para estar al tanto de los procedimientos del tribunal. Por ejemplo, el Tribunal Municipal de Philadelphia continuará (es decir, pospondrá) la audiencia del reclamo del arrendador hacia el arrendatario si el arrendatario presentó un reclamo aceptado por la Comisión de Vivienda Justa de Philadelphia antes de la fecha en que el arrendador presentó el reclamo de desalojo.

# Guía de Derechos de Arrendadores y Arrendatarios para el Consumidor

## 3. Audiencia y sentencia del tribunal

En la audiencia, usted y el arrendador tendrán la oportunidad de exponer su caso. Pa. 246 de la Sección 512 del Código. Puede asistir acompañado de un abogado que lo ayude. También puede llevar documentos, fotografías, mensajes de correo electrónico y otro tipo de pruebas para respaldar su caso.

**Es de suma importancia que asista a la audiencia en la fecha prevista. Si no asiste a la audiencia en la fecha prevista o llega tarde, el arrendador gana la audiencia por defecto. Si no puede asistir a la audiencia, comuníquese con el tribunal y pregunte si la audiencia puede reprogramarse.**

Al final de la audiencia o en un plazo de tres días, el juez tomará una decisión que se denomina **Aviso de sentencia**. Pa. 246 de la Sección 514(C) del Código.

- **Sentencia a favor del arrendador:** Si el juez falla a favor del arrendador, este obtiene la posesión de la unidad. Pa. 246 de la Sección 514 del Código. El juez puede solicitarle también que pague los daños o los montos pendientes de pago de la renta. *Ídem*.
- **Sentencia a favor del arrendatario:** Si el juez falla a su favor, el arrendador debe hacer lo que el juez le ordene, como permitirle que permanezca en la unidad o pagarle dinero.

## 4. Apelación

Tiene **10 días a partir de la fecha en que recibió la sentencia** en su contra para presentar una **apelación** ante el Tribunal de Primera Instancia. Sección 250.513, P.S. 68 y Pa. 246 de la Sección 1008 del Código. A través de la apelación se impedirá el desalojo efectivo (en términos legales, **funcionará como una orden de suspensión de procedimiento**) solo si deposita en el tribunal el monto equivalente a tres meses de renta o el monto que el juez ordene que pague, el que sea menor de los dos. Pa. 246 de la Sección 1008 del Código. Si tiene bajos ingresos, puede presentar una declaración jurada de arrendatario y depositar un tercio del monto de la renta mensual. Pa. 246 de la Sección 1008 del Código. En ambas situaciones, usted deberá depositar la renta cada mes mientras la apelación está en curso. Pa. 246 de la Sección 1008 (B), (C) del Código. El Tribunal retendrá el dinero en custodia.

## 5. Orden de posesión

Aunque la sentencia sea favorable para el arrendador, este seguirá sin poder desalojarlo por sus propios medios. En cambio, debe esperar que transcurran **10 días a partir de la fecha de la sentencia** y luego solicitar al tribunal que emita una **orden de posesión**. Pa. 246 de la Sección 515(B) del Código.

# Guía de Derechos de Arrendadores y Arrendatarios para el Consumidor

El tribunal le enviará una copia de la orden de posesión a su última dirección conocida por correo certificado. Pa. 246 de la Sección 517 del Código. Un alguacil o un jefe de policía certificado le entregará la orden de posesión personalmente o lo colocará de manera visible en la propiedad alquilada. *Ídem*. La orden de posesión le solicitará que abandone la unidad residencial **en un plazo de 10 días a partir de la fecha de aviso**. Pa. 246 de la Sección 517(2) del Código.

Si al día número 11 a partir de la fecha de aviso de la orden de posesión usted no ha abandonado la unidad en alquiler, se le podrá desalojar por la fuerza. Pa. 246 de la Sección 519(B) del Código.

Si lo desalojan por la fuerza y abandona la propiedad dejando sus pertenencias, el arrendador debe enviarle un aviso mediante correo certificado en el que le informa sobre su derecho de recuperar sus pertenencias. Sección 250.505a(d), (e), P.S. 68. Tiene **10 días** a partir de la fecha señalada en el aviso para recuperar sus pertenencias o para pedirle al arrendador que se las devuelva dentro de un plazo de 30 días. *Ídem*. Si le pide al arrendador que le devuelva sus pertenencias, usted deberá asumir todos los costos. *Ídem*. Si no puede comunicarse con el arrendador ni recuperar sus pertenencias, el arrendador puede disponer de ellas.

## 6. Sobreviviente de violencia doméstica

Si usted es víctima de violencia doméstica,<sup>13</sup> tiene **30 días** para apelar la sentencia a favor del arrendador. Sección 250.513(b), P.S. 68. Si el arrendador obtiene una orden de posesión antes de transcurridos los 30 días, puede presentar una **declaración jurada de violencia doméstica** en el tribunal para que la orden de posesión permanezca pendiente (es decir, para congelarla) o hasta que pasen los 30 días. Pa. 246 de la Sección 514.1 del Código.

## 7. Cumplimiento de la sentencia por incumplimiento de pago de la renta

Si el desalojo se debe solo al incumplimiento de pago de la renta, el arrendatario puede detener el desalojo con solo pagar —en cualquier momento previo al desalojo— el monto total pendiente y demás gastos. Pa. 246 de la Sección 518 del Código.

Una vez que esto sucede, se debe dar un paso más: el arrendador debe informar al tribunal que la sentencia se cumplió. Pa. 246 de la Sección 341 del Código. Si su arrendador no da este paso, debe presentar una solicitud escrita para que se registre el cumplimiento de la sentencia en el tribunal y para que se le informe al arrendador. Pa. 246 de la Sección 341 del Código.

---

<sup>13</sup> Una víctima de violencia doméstica es una “persona que obtuvo una orden de protección por maltrato contra otra persona o que puede aportar otras pruebas de maltrato”. Pa. 246 de la Sección 501 del Código.

# Guía de Derechos de Arrendadores y Arrendatarios para el Consumidor

Si el arrendador no declara que la sentencia se cumplió en un plazo de 90 días a partir de la fecha en que se presenta la solicitud escrita sin causa justificada, el arrendador deberá pagarle al arrendatario el 1 % del monto de la sentencia, por lo menos \$250 y hasta \$2500, cada mes hasta que declare el cumplimiento de la sentencia. Pa. 42 Cons. Stat., Sección 8104(b).

## 8. Registros de desalojo

Un “registro de desalojo” es un registro oficial, una presentación ante un tribunal, un expediente o una orden, por ejemplo, que contiene información sobre una demanda judicial pasada o en curso para desalojar a un arrendatario.

No existe un requisito uniforme en los tribunales de Pennsylvania, por lo que deben incluirse detalles en un registro de desalojo. No existe garantía de que la información contenida en esos registros de desalojo incluyan la totalidad de la información sobre la situación.

Un registro de desalojo puede mostrar también, erróneamente, que un arrendatario que fue desalojado por incumplimiento de pago de la renta no ha cumplido con la sentencia solo porque el arrendador no declaró en el tribunal que el arrendatario finalmente cumplió con su obligación legal.

Pennsylvania no cierra ni elimina de manera automática los registros de desalojo, aún si se retiran los cargos del caso.

Es posible que, en algunas ciudades de Pennsylvania, como [Philadelphia](#), se tenga un programa de desalojo o mediación diseñados para ayudarlo a usted y al arrendador a llegar a un acuerdo sin llegar a un proceso judicial ni crear un registro de desalojo.

## VI. RECURSOS

### A. Asistencia legal

#### 1. Servicio de derivación para asesoramiento legal del condado

Si no tiene un abogado, muchas asociaciones de abogados del condado ofrecen [Servicios de derivación para asesoramiento legal](#):

- [Condado de Allegheny](#), Pittsburgh: (412) 261-5555
- [Condado de Beaver](#), Beaver: (724) 728-4888
- [Condado de Berks](#), Reading: (610) 375-4591
- [Condado de Bucks](#), Doylestown: (888) 991-9922
- [Condado de Chester](#), West Chester: (610) 429-1500
- [Condado de Dauphin](#), Harrisburg: (717) 232-7536
- [Condado de Delaware](#), Media: (610) 566-6625 X 221



# Guía de Derechos de Arrendadores y Arrendatarios para el Consumidor

- [Condado de Erie](#), Erie: (814) 459-4411
- [Condado de Lackawanna](#), Scranton: (570) 969-9600
- [Condado de Lancaster](#), Lancaster: (717) 393-0737
- [Condado de Lehigh](#), Allentown: (610) 433-7094
- [Condado de Luzerne](#), Wilkes-Barre: (570) 822-6029
- [Condado de Mercer](#), Mercer: (724) 342-3111
- [Condado de Monroe](#), Stroudsburg: (570) 424-7288
- [Condado de Montgomery](#), Norristown: (610) 279-9660
- [Condado de Northampton](#), Easton: (610) 258-6333
- [Condado de Philadelphia](#), Philadelphia: (215) 238-6333
- [Condado de Washington](#), Washington: (724) 225-6710
- [Condado de Westmoreland](#), Greensburg: (724) 834-8490
- [Condado de York](#), York: (717) 854-8755 X 201

Si no vive en uno de estos condados, el [Servicio de derivación para asesoramiento legal](#) de la asociación de abogados de Pennsylvania tiene presencia en 47 de los 67 condados de Pennsylvania. Puede comunicarse con ellos al teléfono 1-800-692-7375 o puede completar este [formulario](#)<sup>14</sup> en línea.

## 2. Organizaciones sin fines de lucro

- [Community Legal Services \(215-981-3700\)](#). Si vive en Philadelphia, Community Legal Services (CLS) brinda asesoramiento legal y servicios de representación gratis a residentes de bajos ingresos.
- [Disability Rights PA \(800-692-7443, formulario en línea](#)<sup>15</sup>[\)](#). Brinda servicios de defensa y legales a los residentes de Pennsylvania con discapacidades.
- [Housing Equality Center \(267-419-8918 x3, info@equalhousing.org\)](#). Si vive en los condados de Bucks, Chester, Delaware, Lehigh, Montgomery, Northampton y Philadelphia, el Housing Equality Center brinda asesoramiento de vivienda justa a víctimas de discriminación de vivienda, asistencia a personas con discapacidades que solicitan adaptaciones razonables y orientación para la presentación de un reclamo de discriminación de vivienda.
- [Legal Aid of Southeast Pennsylvania \(877-429-5994, formulario en línea](#)<sup>16</sup>[\)](#). Si vive en los condados de Bucks, Chester, Delaware y Montgomery, Legal Aid of Southeast Pennsylvania (LASP) ofrece asesoramiento legal y servicios de representación gratis en determinados asuntos de derecho civil para personas vulnerables y de bajos ingresos.

---

<sup>14</sup> <https://www.pabar.org/site/For-the-Public/Find-a-Lawyer/Get-a-Referral>

<sup>15</sup> <https://www.disabilityrightspa.org/get-help/intake/>

<sup>16</sup> [https://laspoi.legalserver.org/modules/matter/extern\\_intake.php?h=daa817&pid=129](https://laspoi.legalserver.org/modules/matter/extern_intake.php?h=daa817&pid=129)

# Guía de Derechos de Arrendadores y Arrendatarios para el Consumidor

- [MidPenn Legal Services \(800-326-9177\)](#). Si vive en los condados de Adams, Bedford, Berks, Blair, Centre, Clearfield, Cumberland, Dauphin, Franklin, Fulton, Huntingdon, Juniata, Lancaster, Lebanon, Mifflin, Perry, Schuylkill y York, MidPenn Legal Services ofrece servicios legales en materia civil gratis a residentes de bajos ingresos y a sobrevivientes de violencia doméstica y abuso sexual.
- [Neighborhood Legal Services \(1-866-761-6572, formulario en línea<sup>17</sup>\)](#). Si vive en el Allegheny, Beaver, Butler y Lawrence, Neighborhood Legal Services (NLS) brinda servicios legales a residentes vulnerables y de bajos ingresos.
- [North Penn Legal Services \(877-953-4250, formulario en línea<sup>18</sup>\)](#). Si vive en los condados de Bradford, Carbon, Clinton, Columbia, Lackawanna, Lehigh, Luzerne, Lycoming, Monroe, Montour, Northampton, Northumberland, Pike, Snyder, Sullivan, Susquehanna, Tioga, Union, Wayne y Wyoming Counties, North Penn Legal Services (NPLS) brinda servicios legales en materia civil gratis a familias de bajos ingresos.
- [Northwestern Legal Services \(814-452-6949, formulario en línea<sup>19</sup>\)](#). Si vive en los condados de Cameron, Crawford, Elk, Erie, Forest, Mercer, McKean, Potter, Venango y Warren, Northwestern Legal Services (NWLS) ofrece ayuda legal gratis y recursos a residentes de bajos ingresos en una variedad de asuntos de derecho civil, incluidos beneficios públicos, derecho de familia, vivienda, atención de la salud, educación y empleo.
- [Red de Asistencia Legal de Pennsylvania](#). La red es un grupo de programas de asistencia legal independientes que brindan asistencia legal de derecho civil a personas y a familias de bajos ingresos de todo Pennsylvania.
- [Proyecto de Ley de Servicios Públicos de Pennsylvania \(1-844-645-2500, utilityhotline@putilitylawproject.org\)](#). Brinda información, asistencia y asesoramiento sobre servicios públicos residenciales y asuntos relacionados con el servicio de electricidad que afecta a consumidores de bajos ingresos.
- [Senior LAW Center \(1-877-PA SR LAW\)](#). Brinda servicios legales a residentes de Pennsylvania mayores de 60 años.

## B. Agencias estatales

### 1. Agencia de Finanzas de Vivienda de Pennsylvania

La [Agencia de Finanzas de Vivienda de Pennsylvania](#) es una agencia afiliada al estado que se dedica a facilitar opciones de compra y alquiler de viviendas a precios asequibles para personas mayores, familias con ingresos bajos y moderados y personas con necesidades especiales de

---

<sup>17</sup> [https://nlsaol.legalserver.org/modules/matter/extern\\_intake.php?pid=129&h=daa817&](https://nlsaol.legalserver.org/modules/matter/extern_intake.php?pid=129&h=daa817&)

<sup>18</sup> [https://nplsoi.legalserver.org/modules/matter/extern\\_intake.php?pid=129&h=daa817&](https://nplsoi.legalserver.org/modules/matter/extern_intake.php?pid=129&h=daa817&)

<sup>19</sup> [https://nwlsoi.legalserver.org/modules/matter/extern\\_intake.php?pid=129&h=daa817&](https://nwlsoi.legalserver.org/modules/matter/extern_intake.php?pid=129&h=daa817&)

# Guía de Derechos de Arrendadores y Arrendatarios para el Consumidor

vivienda. Encuentre [aquí](#) una lista de los recursos disponibles para arrendatarios.<sup>20</sup>

Para localizar una vivienda accesible, visite [www.PAHousingSearch.com](http://www.PAHousingSearch.com) o llame al 1-877-428-8844.

## 2. Comisión de Relaciones Humanas de Pennsylvania (Pennsylvania Human Relations Commission, PHRC)

La [Comisión de Relaciones Humanas de Pennsylvania](#) controla el cumplimiento de las leyes estatales mediante las que se prohíbe la discriminación: a través de la [Ley de Relaciones Humanas de Pennsylvania](#) (Pennsylvania Human Relations Act, PHRA) se prohíbe la discriminación en el empleo, la vivienda, la propiedad comercial, la educación y las adaptaciones públicas.

A través de la [Ley de Oportunidades de Educación Justa de Pennsylvania](#) (Pennsylvania Fair Educational Opportunities Act, PFEOA) se prohíbe la discriminación en la educación posterior a la escuela secundaria y educación de formación profesional.

Para [presentar un reclamo](#) en la Comisión, llame al (717) 787-4410 o al (717) 787-7279 TTY o visite las [oficinas regionales](#) de la Comisión en Harrisburg, Philadelphia o Pittsburgh.

## 3. Programas de Asistencia Pública

Pennsylvania ofrece una serie de programas de asistencia pública, incluidos la Asistencia de Alquiler de Emergencia, el Programa de Asistencia de Servicios de Electricidad para Hogares de Bajos Ingresos (Low Income Home Energy Assistance Program, LIHEAP), el Programa de Asistencia de Servicios de Agua para Hogares de Bajos Ingresos (Low Income Household Water Assistance Program, LIHWAP), SNAP (estampillas para alimentos), Asistencia Médica, CHIP o Asistencia de Efectivo. Para determinar si es elegible para postularse a alguno de estos programas, visite [COMPASS](#).

### C. Oficina del Procurador General

#### 1. Departamento de Protección al Consumidor (Bureau of Consumer Protection, BCP)

El [Departamento de Protección al Consumidor](#) actúa de intermediario e investiga los reclamos de los consumidores, incluidas las de los arrendatarios. Además, el Departamento inicia acciones legales en contra de las compañías que aplican prácticas comerciales desleales en casos donde una demanda legal por parte del Procurador General pretende defender el interés público y los beneficios de los ciudadanos de la Mancomunidad.

Si usted es arrendatario o un arrendatario potencial y tiene problemas con su arrendador,

---

<sup>20</sup> <https://www.phfa.org/renters/>

# Guía de Derechos de Arrendadores y Arrendatarios para el Consumidor

diríjase al Departamento para presentar un reclamo. Puede presentar un reclamo de consumidor [en línea](#).<sup>21</sup> También puede presentar un reclamo en el Departamento, puede llamar a nuestra línea telefónica gratuita de protección al consumidor (800-441-2555) o puede enviar sus pregunta al Departamento por correo electrónico a la dirección [scams@attorneygeneral.gov](mailto:scams@attorneygeneral.gov).

Cuando el Departamento recibe un reclamo, inicia un intento de mediación y envía una copia del reclamo a la empresa involucrada, con la intención de llegar a una solución de la disputa. El Departamento no actúa como juez en estas disputas ni ordena que se haga un pago ni que se realice alguna acción. En la mayoría de los casos que recibe el Departamento, los agentes de protección del consumidor actúan como mediadores y trabajan para resolver las disputas mediante correspondencia escrita, teléfono o contacto personal.

Si la empresa se niega a participar en una mediación, es posible que deba ejercer sus derechos individuales, porque el Departamento no puede brindar representación legal privada para consumidores individuales. Si sus asuntos no están incluidos dentro de la jurisdicción del Departamento, intentaremos derivarlo a una agencia que tenga la competencia para brindarle asistencia.

Por lo general, el Departamento solo está autorizado a iniciar acciones legales formales donde tenga motivos para creer que una empresa aplica prácticas comerciales desleales y cuando hacerlo forme parte de la defensa de los intereses públicos. “El interés público” puede incluir un patrón o práctica de fraude, un asunto legal importante, un número considerable de consumidores afectados o una cantidad considerable de dinero en riesgo.

## 2. Dirección de Cumplimiento de Derechos Civiles (Civil Rights Enforcement Section, CRES)

La [Dirección de Cumplimiento de Derechos Civiles](#) (CRES) protege y defiende los derechos de los residentes de Pennsylvania a través del control del cumplimiento de las leyes estatales y nacionales de derechos civiles. La CRES evalúa cada informe de violación de derechos civiles que recibe para determinar si debe intentar corregir la situación o si debe derivar el asunto a otra agencia en mejor posición de ayudar. La Dirección retiene y hace un seguimiento de los asuntos con potencial de lograr un alto impacto en los derechos de las personas.

Si cree que el gobierno estatal o local, una empresa u otros particulares vulneraron sus derechos civiles, presente un reclamo en la CRES. Puede presentar un reclamo de derechos civiles [en línea](#).<sup>22</sup> También puede llamar a la Dirección de Cumplimiento de Derechos Civiles al (717) 787-0822 o puede enviar un correo electrónico a la dirección

---

<sup>21</sup> <https://www.attorneygeneral.gov/submit-a-complaint/consumer-complaint/>

<sup>22</sup> <https://www.attorneygeneral.gov/submit-a-complaint/civil-rights-complaint/>

# Guía de Derechos de Arrendadores y Arrendatarios para el Consumidor

[civilrights@attorneygeneral.gov](mailto:civilrights@attorneygeneral.gov).

Cuando recibimos un reclamo de derechos civiles, nuestro personal lo revisa. La CRES, por lo general, aplica su criterio para investigar y hacer un seguimiento de los casos que implican patrones sistemáticos o prácticas de discriminación, de los casos que involucren asuntos de derechos civiles de relevancia en todo el estado o de los casos en que la Oficina del Procurador General sea la única en posición de ayudar.

Según la naturaleza del reclamo, podemos avisarle que emprenda alguna de las siguientes acciones:

- Presentar un reclamo en la Comisión de Relaciones Humanas de Pennsylvania (Pennsylvania Human Relations Commission, PHRC). No podemos reenviar su reclamo a la PHRC. Debe ponerse en contacto personalmente con la agencia y presentar los documentos correspondientes dentro de los 180 días a partir de la fecha en que sucedió el supuesto daño. **Presentar un reclamo en la Oficina del Procurador General no constituye una protección de sus derechos legales.**
- Presente un reclamo en otra agencia estatal o nacional. Se le dará aviso del nombre y de la dirección de la agencia o grupo donde se lo deriva, para que pueda ponerse en contacto con ellos y obtener información sobre su reclamo.
- Solicite amparo a través de su propio abogado.

### 3. Oficina de Defensa del Consumidor (Office of Consumer Advocate, OCA)

La Oficina de Defensa del Consumidor es una agencia estatal que representa los intereses de los consumidores de servicios públicos de Pennsylvania ante la Comisión de Servicios Públicos de Pennsylvania (Pennsylvania Public Utility Commission, PUC), las agencias normativas nacionales y los tribunales estatales y nacionales. La OCA es una oficina independiente dentro de la Oficina del Procurador General.

Representa a los consumidores en casos ante la PUC que involucran una amplia gama de asuntos relacionados con los servicios públicos. Por ejemplo, casos de aumento de tarifas de servicios públicos, casos de costos de compra de gas, asuntos relacionados con competencia minorista, fusiones de empresas y planes normativos alternativos. La OCA intenta que las empresas de servicios públicos no cobren más de lo necesario por la provisión de un servicio adecuado y seguro a los consumidores. La OCA puede apelar una decisión final de la PUC si considera que es equivocada y que perjudica a los consumidores.

La OCA, además, es la voz del consumidor en debates de políticas y en casos que surgen de la introducción reciente de competidores en la industria de los servicios públicos. El objetivo de la OCA es lograr que todos los consumidores de Pennsylvania se beneficien de estos cambios y garantizar que todos los consumidores estén protegidos a medida que suceden estos cambios.

# Guía de Derechos de Arrendadores y Arrendatarios para el Consumidor

La oficina ha participado activamente en los debates de leyes y políticas en torno a la competencia de los servicios público y se ha involucrado en casos relacionados con la competencia en la industria de la electricidad, del gas natural y las telecomunicaciones en Pennsylvania.

La OCA puede ayudar a un consumidor o a un grupo de consumidores con sus reclamos de servicios públicos, por ejemplo, con sus facturas o con la calidad del servicio que reciben. Surgen muchos problemas y muchas preguntas con respecto a las facturas del servicio de electricidad y de gas y de opciones de telefonía local y de larga distancia. La OCA atiende todas las consultas de los consumidores, responde preguntas y resuelve disputas con las compañías de servicios públicos.

Los consumidores de Pennsylvania con inquietudes de servicios públicos pueden comunicarse con la línea gratuita de la OCA al 1-800-684-6560 o puede enviar un correo electrónico a la dirección [consumer@paoca.org](mailto:consumer@paoca.org). Los miembros del personal de la OCA atienden todas las consultas de los consumidores, les brindan información o resuelven sus reclamos e inquietudes.

## 4. División de Impacto de Procesos Judiciales

La División de Impacto de Procesos Judiciales es responsable de representar a la Mancomunidad de Pennsylvania en calidad de demandante en acciones civiles y en asuntos de gran importancia para el estado y para el país. Inicia acciones legales por su cuenta y supervisa la participación de Pennsylvania en las acciones iniciadas por el procurador general de otro estado del país. En apoyo a su gran trabajo, la División de Impacto de Procesos Judiciales suele asociarse con otras direcciones de la Oficina del Procurador General en investigaciones de plazos más largos y en iniciativas diseñadas para proteger los derechos legales de todos los residentes de Pennsylvania. Además, la División de Impacto de Procesos Judiciales brinda servicios de consulta y asistencia en procesos judiciales contra Pennsylvania prioritarios. Finalmente, la División de Impacto de Procesos Judiciales coordina las posturas legales de las diversas divisiones de la Oficina del Procurador General para garantizar la coherencia del accionar de toda la agencia y consulta al Procurador General para asegurarse de que la Oficina del Procurador General siempre adopte la postura que defienda mejor los intereses de la población de Pennsylvania.

### D. Agencias nacionales

#### 1. Departamento de Vivienda y Oficina de Desarrollo Urbano de Vivienda Justa e Igualdad de Oportunidades (Fair Housing and Equal Opportunity, FHEO) de los EE. UU.

La [Oficina de Vivienda Justa e Igualdad de Oportunidades](#) (Office of Fair Housing and Equal Opportunity, FHEO) trabaja para eliminar la discriminación de vivienda, promover las oportunidades económicas y lograr comunidades diversas e inclusivas, guiando al país hacia el

# Guía de Derechos de Arrendadores y Arrendatarios para el Consumidor

cumplimiento, la administración, el desarrollo y la comprensión del público de las políticas y las leyes nacionales de vivienda justa.

La FHEO controla el cumplimiento de una serie de leyes federales, incluida la Ley de Vivienda Justa (Fair Housing Act), el Título VI de la Ley de Derechos Civiles (Civil Rights Act) de 1964, la Sección 109 de la Ley de Desarrollo de la Comunidad y la Vivienda (Housing and Community Development Act) de 1974, la Sección 504 de la Ley de Rehabilitación (Rehabilitation Act) de 1973, los Títulos II y III de la Ley de Estadounidenses con Discapacidades (Americans with Disabilities Act) de 1990, la Ley de Barreras Arquitectónicas (Architectural Barriers Act) de 1968, la Ley contra la Discriminación por Edad (Age Discrimination Act) de 1975 y el Título IX de la Ley de Reforma Educativa (Education Amendments Act) de 1972.

Como parte de su misión, la FHEO investiga los reclamos de vivienda justa según la Ley de Vivienda Justa. Para [presentar un reclamo](#), puede llamar al 1-800-669-9777 o al 1-800-877-8339, puede presentar un reclamo en línea ([inglés](#)<sup>23</sup> | [español](#)<sup>24</sup>) o puede [descargar](#)<sup>25</sup> un formulario que puede enviar por correo postal o correo electrónico.

## 2. Departamento de Vivienda y Oficina de Desarrollo Urbano de Vivienda Pública y para Indígenas (Public and Indian Housing, PIH) de los EE. UU.

La [Oficina de Vivienda Pública y para Indígenas](#) trabaja para garantizar viviendas seguras, decentes y accesibles, crear oportunidades para que los residentes alcancen la independencia económica y la autosuficiencia y garantizar la integridad fiscal de todos los participantes del programa. Entre otros programas, la PIH supervisa los programas de [viviendas públicas](#) mediante la administración de la asistencia que el gobierno nacional entrega a las agencias de vivienda locales encargadas de la administración de las viviendas para residentes de bajos ingresos. La PIH, además, supervisa el [Programa de Cupones de Opciones de Viviendas](#).

La PIH gestiona un [Centro de Atención al Cliente](#) para responder las preguntas sobre viviendas públicas, sobre los programas de cupones de opciones de viviendas y sobre la normativa: 1-800-955-2232.

---

<sup>23</sup> <https://portalapps.hud.gov/FHEO903/Form903/Form903Start.action>

<sup>24</sup> [https://portalapps.hud.gov/AdaptivePages/HUD\\_Spanish/Espanol/complaint/complaint-details.htm](https://portalapps.hud.gov/AdaptivePages/HUD_Spanish/Espanol/complaint/complaint-details.htm)

<sup>25</sup> [https://www.hud.gov/program\\_offices/fair\\_housing\\_equal\\_opp/online-complaint](https://www.hud.gov/program_offices/fair_housing_equal_opp/online-complaint)

# Guía de Derechos de Arrendadores y Arrendatarios para el Consumidor

## 3. Departamento de Vivienda y Oficina de Desarrollo Urbano de Programas de Vivienda Multifamiliar de los EE. UU.

La [Oficina de Programas de Vivienda Multifamiliar](#) es responsable de la administración, el desarrollo, la dirección y la gestión de los Programas de Vivienda Multifamiliar del HUD. La oficina apoya el desarrollo, el reacondicionamiento, la preservación y la administración de complejos de viviendas multifamiliares a través del programa de seguro de hipotecas de la Administración Federal de Viviendas, el programa de Asistencia de Alquiler basado en el Proyecto de la Sección 8 (Project-Based Rental Assistance, PBRA) y varios programas más, incluidos los de vivienda para ancianos, discapacitados o arrendatarios de ingresos limitados.

El Congreso autorizó el programa PBRA de la Sección 8 en 1974 y el HUD elaboró el programa para otorgar subsidios de alquiler a arrendatarios elegibles y con ingresos limitados. A través del programa PBRA, el HUD ayuda a los grupos familiares con ingresos de bajos a muy bajos a obtener una vivienda decente, segura y sanitaria, brindándoles asistencia para alquilar propiedades de dueños privados. Según este programa, los arrendatarios presentan solicitudes de alquiler directamente al dueño de la propiedad, alquilan unidades directamente a los propietarios y le pagan la renta directamente a este.

La Oficina de Programas de Vivienda Multifamiliar gestiona una [línea de reclamos de vivienda multifamiliar](#) para que los residentes de propiedades asistidas y aseguradas por el HUD y otros miembros de la comunidad expongan sus reclamos relacionados con asuntos de administración de la propiedad, como el mantenimiento, los riesgos de salud y seguridad, la mala administración y el fraude: 1-800-MULTI-70 (1-800-685-8470).





Pennsylvania Attorney General Michelle A. Henry



**833-OAG-4YOU**

833-624-4968



[www.attorneygeneral.gov](http://www.attorneygeneral.gov)

 PAAttorneyGen

 PAAttorneyGen

 PAAttorneyGen