

# Discriminació a la carta

Exclusió per motius ètnics del mercat de lloguer  
d'habitatge de Barcelona



Informe  
Novembre 2021

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



Ajuntament  
de Barcelona



**Copyright**

©Ajuntament de Barcelona, 2021

**Avís legal**

Tots els drets reservats. No es permet la reproducció total ni parcial de les imatges o textos d'aquesta publicació sense prèvia autorització.

**Títol**

Discriminació a la carta. Exclusió per motius ètnics del mercat de lloguer d'habitatge de Barcelona

**Edició**

Direcció de Serveis de Drets de Ciutadania

**Autor/a**

Ariadna Fitó  
afito@broll.cat  
Broll,sccl.



# Índex

<b>1. Introducció</b>	<b>6</b>
<b>2. Explicar o legitimar la discriminació</b>	<b>9</b>
<b>3. Metodologia</b>	<b>12</b>
<b>4. Les xifres de la discriminació ètnica</b>	<b>17</b>
4.1 Acceptar, facilitar o rebutjar la discriminació ètnica?	17
4.2 Col·legiació professional com a factor de protecció de la discriminació?	19
<b>5. Prejudicis i estereotips en el mercat immobiliari</b>	<b>20</b>
5.1 El perfil per excloure: “un immigrant pur i dur”	21
5.2 Estatus i solvència: “podem fer alguna excepció”	23
<b>6. Estratègies i justificacions per dur a terme la discriminació</b>	<b>24</b>
6.1 Una pràctica a l’ombra: “Això no es pot dir, però es pot fer”	25
6.2 Discriminació a la carta “al teu gust”	25
6.3 Identificar per discriminar: “la cara no falla”	27
6.4 Enganys: “part de la nostra feina”	28
<b>7. Estratègies i justificacions per la no-discriminació</b>	<b>29</b>
7.1 Reafirmació antiracista: “no s’ha de permetre”	30
7.2 Compliment de la legalitat i codi deontològic: “És il·legal. No es pot fer”	30
7.3 Experiència professional: “T’equivoques”	31
<b>8. Conclusions</b>	<b>33</b>
<b>9. Referències bibliogràfiques</b>	<b>37</b>

---

# 1 Introducció

---

**El dret a l'habitatge està reconegut en múltiples textos normatius internacionals, estatals i autonòmics.<sup>1</sup> Malgrat aquest reconeixement de dret social, no podem oblidar que, en un escenari de lliure mercat, l'habitatge com a dret queda desproveït de contingut esdevenint un mer producte de mercat, on predomina el valor de canvi sobre el valor d'ús, la qual cosa comporta preocupants dificultats d'accés per part d'un volum destacable de població.**

1 Declaració Universal dels Drets Humans, article 25; Pacte internacional de drets econòmics socials i culturals, article 11; Constitució espanyola, article 47; Estatut d'autonomia de Catalunya, article 26.

Tant els indicadors d'accessibilitat a l'habitatge de lloguer que vinculen la capacitat adquisitiva de la població amb les condicions del mercat immobiliari<sup>2</sup> com les dificultats per mantenir-se a les llars llogateres<sup>3</sup> mostren que estem molt lluny de garantir el dret a l'habitatge de manera universal. A la ciutat de Barcelona, l'habitatge és avui un dels principals factors d'exclusió social.

En aquest context de crisi d'accessibilitat a l'habitatge, les persones migrants i/o racialitzades han de fer front a una nova barrera d'accés: la discriminació basada en motius ètnics. Una discriminació que exacerba altres vulnerabilitats a partir d'un procés d'acumulació de desavantatges i contribueix a la segregació residencial (Massey i Denton, 1993; Bell *et al.*, 2006), a pitjors condicions de salut (Williams, 2004; Hyman, 2007, 2009) i a la limitació d'oportunitats educatives i laborals (Fischer i Massey, 2006, Fernandez i Su, 2004; Yang *et al.* 2018).

A diferència del període anterior al reconeixement dels drets civils, en què la discriminació era oberta i més generalitzada, la discriminació és avui més subtil i encoberta, i, per tant, més difícil d'identificar, malgrat els esforços realitzats per les entitats socials, ja sigui des de la intervenció amb les persones que la pateixen com en l'aproximació des de la recerca per fer aflorar aquestes situacions de desigualtat.<sup>4</sup> L'ús d'experiments socials en les ciències socials permet aproximar-nos a l'abast i al funcionament de la problemàtica de les discriminacions motivades pel racisme i la xenofòbia.

L'any 2020, vam realitzar un experiment de camp a la ciutat de Barcelona amb l'objectiu de detectar la presència de discriminació ètnica en el mercat de lloguer d'habitatge. Fent ús de les plataformes immobiliàries d'internet com a camp d'anàlisi, vam enviar 1.000 correus electrònics sol·licitant informació a 500 habitatges anunciats a tots els districtes de la ciutat, amb l'objectiu de comparar les respostes obtingudes per les persones sol·licitants en funció de l'origen del nom sotasignat.

Els resultats de l'experiment evidenciaren que les persones sol·licitants amb nom àrab rebien un 18,8% menys de respostes que les que signaven amb un nom autòcton. Vam detectar també un percentatge inferior d'oferiment de visites a les persones sol·licitants amb nom àrab (7,6%). En segments de lloguer de preus inferiors a 1.100 € el nivell de discriminació augmentava, constatant que la població amb nom àrab tindria accés a menys pisos del mercat de lloguer i a preus més elevats que la població amb nom autòcton (Fitó *et al.*, 2020).

En l'anterior recerca ens centràvem en la demanda d'habitatge de lloguer a partir de sol·licitants d'habitatge ficticis. En canvi, en l'experiment que presentem a continuació ens apropem a les agències immobiliàries des de l'oferta a través d'un propietari fictici que contacta per telèfon amb els agents sota el pretext de posar a lloguer un habitatge de la seva propietat manifestant la intenció d'excloure els candidats "immigrants". El fet que la petició discriminatòria provingui de la propietat, com la que es recrea en l'experiment, no

2 L'any 2018, una llar amb un 2,5 SMI (uns 25.760 € anuals) ha de destinar més del 40% dels seus ingressos al lloguer d'un habitatge, una dada que s'enfila fins als 68,7% en llars amb 1,5 SMI (entorn dels 18.000 € anuals).

3 La taxa de sobrecàrrega de les persones que viuen en llars de lloguer a preu de mercat a la demarcació de Barcelona és del 38,2%, una dada que pràcticament dobla la de països com Finlàndia, Àustria, França o Suècia que no arriba 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*.

eximeix els agents immobiliaris de l'obligació de respectar les lleis antidiscriminatòries<sup>5</sup> i el propi codi deontològic en l'exercici de la professió.<sup>6</sup>

Els agents i les agents immobiliaris mantenen una posició única en el procés discriminatori, degut al rol que desenvolupen com a intermediaris entre arrendadors, amb uns interessos determinats sobre el perfil dels llogaters, i arrendataris, amb unes característiques específiques susceptibles de ser discriminades. Sense oblidar que el 81% dels processos de signatura de contractes d'arrendament a Catalunya són a través d'agències immobiliàries (Palomera *et al.*, 2021). Els serveis proporcionats per les agències immobiliàries són recurrentment qüestionats per les persones usuàries,<sup>7</sup> degut a la persistència en el si de la professió de valors, hàbits i pràctiques que situen les persones llogateres en una posició de vulnerabilitat tant en l'accés com en el manteniment de l'habitatge,<sup>8</sup> fet que posa en evidència una greu crisi en l'ètica professional i deontològica de la professió. No podem oblidar que per tota societat és imprescindible tenir professions que siguin capaces de satisfer les necessitats dels seus membres, una qüestió que encara té més importància quan els serveis que s'ofereixen són la via o el mitjà per a la concreció d'un dret humà, com és l'accés a l'habitatge.

Considerant que el comportament dels agents immobiliaris davant d'una sol·licitud discriminatòria és cabdal per aconseguir la mitigació de la problemàtica discriminatòria en l'accés a l'habitatge, es realitza un experiment a partir de 350 trucades telefòniques d'interès dirigides a agents immobiliaris que operen a la ciutat de Barcelona. S'analitzen les respostes obtingudes amb l'objectiu de quantificar l'acceptació de discriminació dels i les agents i indagar en les estratègies i justificacions explicades en els discursos, diferenciant els resultats obtinguts en funció de si l'agència immobiliària forma part dels Col·legis i Associació d'Agents Immobiliaris de la ciutat de Barcelona. A l'estudi s'inclou, també, l'anàlisi de les respostes no discriminatòries, un aspecte que sovint els experiments d'aquestes característiques menystenen o no tenen prou en compte. Finalment, a tall de conclusions es recullen els aspectes més rellevants de la recerca.

5 Articles 53 i 55.5.a) en relació amb l'article 45 de la Llei 18/2007, de 28 de desembre, del dret a l'habitatge (DOGC núm. 5044, de 9.1.2008). Els agents immobiliaris estan subjectes a les obligacions que estableix aquesta llei i, en particular, a la prohibició de discriminar com a garantia de la igualtat en l'accés a l'habitatge.

6 Codi i decàleg deontològic dels Col·legis i Associació d'Agents Immobiliaris de Barcelona i província, a Protecció dels consumidors i usuaris: "*L'agent immobiliari no durà a terme, fomentarà o participarà en situacions o actuacions de discriminació*".

7 Segons el Balanç d'actuacions de l'Agència Catalana del Consum 2020, les denúncies rebudes en matèria d'habitatge constitueixen la principal categoria dins d'altres serveis generals del consum (20%).

8 Segons l'informe *Impactes socials del mercat de lloguer, 2021*, a partir de l'anàlisi de 2.020 respostes a l'Enquesta sobre les condicions de vida de la població llogatera a Barcelona i l'àrea metropolitana: "*Una de cada dues llars ha patit assetjament immobiliari. La forma més habitual d'assetjament és la negativa per part del propietari a arreglar o reparar deterioris importants de l'habitatge, que han patit el 44,9% de les llars enquestades. La resta de formes d'assetjament significatives són l'abandonament de l'escala o zones comunes per causar molèsties (12,8%), amenaces, enganys i pressions psicològiques (11,3%), i l'augment il·legal del preu del lloguer durant el contracte (8,4%)*".



---

## 2 Explicar o legitimar la discriminació

---

La discriminació ètnica en el mercat d'habitatge tradicionalment s'ha explicat a partir de dues teories econòmiques predominants: la “discriminació basada en el gust” orientada a explicar el fenomen a partir del fet que les persones discriminen quan estan disposades a pagar un preu per evitar la seva interacció amb un grup determinat (Becker, 1971); i la “discriminació estadística”, que considera que davant d'una situació d'informació limitada, ja sigui perquè no és possible o excessivament costosa obtenir-la, els decisors utilitzen les característiques mitjanes del grup per fer inferències en l'individu (Arrow, 1973; Phelps, 1972).

En la discriminació basada en el gust trobem dos vessants en funció de l'origen de les preferències ètniques, és a dir, si són motivades pel client o per l'intermediari. En la discriminació basada en el gust del client o clienta, els agents discriminarien per complir les preferències dels clients, l'origen en aquesta recerca de la discriminació.

En la discriminació basada en el gust de l'agent, els agents immobiliaris discriminarien per la pròpia animadversió cap a les minories ètniques i, per tant, a l'experiment dut a terme significaria que l'agent està d'acord amb la proposta de la propietat. No obstant això, per disposar d'aquesta informació l'agent necessàriament ha de revelar l'avversió cap al grup a discriminar i, per tant, perquè el model teòric metodològicament funcioni parteix d'una presumpció que no necessàriament es produirà, i més en el context d'una conversa telefònica informativa on l'agent pot evitar manifestar les seves creences o bé simular-ne unes altres.

De manera que fins i tot quan detectem entre els agents discursos que expressen animadversió cap als perfils immigrants, si en l'exercici de la professió és concebut com un simple instrument individual d'obtenció de beneficis econòmics (Weber, 1905), la pretensió última de l'agent serà aconseguir disposar de l'immoble en cartera, i, per tant, com es diu popularment: "a la boca se li pot fer dir el que un vol".

És a dir, no necessàriament el que es verbalitza està en consonància amb les creences. Així, l'agent, en l'exercici de la seva professió, pot ometre les seves creences sota la voluntat de l'aplicació de la normativa legal i deontològica que orienta l'exercici de la professió; això explica els casos d'agents que malgrat tenir prejudicis es neguin a acceptar la proposta discriminatòria per imperatiu legal i/o ètic, ja sigui per temor a les sancions o a l'incompliment de normativa deontològica.

El domini de l'economia en les societats occidentals actuals adoba el terreny perquè les teories econòmiques influeixin en la perpetuació de pràctiques discriminatòries, en tractar-se de teories que no es limiten a la descripció del fenomen sinó que acaben construint discursos equiparables a guions de comportament orientats a la maximització dels beneficis econòmics (Jung i Dobbin, 2016).

Es tracta de teories que proporcionen una "infraestructura cognitiva" (Hirschman i Berman, 2014) sobre la qual s'orienten decisions basades en el model econòmic dominant; així, totes les accions que condueixen a l'obtenció de benefici econòmic es consideren "econòmicament racionals", i *de facto* legitimades en l'exercici de la professió malgrat que algunes d'elles poden entrar en contradicció amb el codi deontològic professional.

La teoria de la discriminació estadística, juntament amb la retòrica associada de la racionalitat econòmica, constitueix una solució òptima per fer ús dels estereotips com un simple instrument per aplicar en situacions de desconeixement, proporcionant autorització moral a la discriminació a partir de la seva utilitat econòmica (Pager i Karafin, 2009; Tilcsik, 2021).

Alhora, i contràriament a la consideració inicial de la teoria de la discriminació pel gust com una pràctica "econòmicament irracional" (Becker, 1971), quan la proposta discriminatòria prové de la propietat, els mateixos agents immobiliaris justifiquen sota el paraigua de la "racionalitat econòmica" l'acceptació de la discriminació pel gust de la propietat com un exercici legítim d'evitar que la propietat faci ús dels serveis oferts per una competència més disposada a discriminar (Van den Broeck i Heylen, 2015; Verstraete i Verhaeghe, 2020). Els agents només consideren "econòmicament irracional" la discriminació pel gust de la

propietat quan l'immoble, ja sigui per la seves característiques o la localització, no disposa de suficient demanda provinent de població autòctona, amb la voluntat d'evitar incrementar els esforços dedicats en la comercialització de l'immoble.

La multiplicitat de variables implícites en el fenomen, així com el desconeixement dels aspectes cognitius dels agents, o fins i tot les característiques organitzacionals de les mateixes immobiliàries, dificulten distingir les causes implícites en l'acceptació de la discriminació a partir d'aquests dos models. Sense oblidar la gran capacitat dels agents immobiliaris, de manera més o menys explícita, de dir el que el client vol sentir. Per evitar categoritzar allò que no és observable, caldrà dedicar esforços en la voluntat de la comprensió del canvi de "motius" a "mecanismes" de la discriminació amb la voluntat d'aportar noves lectures en les causes subjacents de la discriminació racial contemporània (Reskin, 2003).

L'experiment presentat en aquest informe no està orientat a proporcionar resultats quantificadors del pes explicatiu de cadascun d'aquests dos models teòrics, sinó que té com a pretensió detectar l'acceptació de la discriminació dels agents davant la petició de la propietat i identificar les estratègies i justificacions expressades pels agents per fer-la efectiva, així com les argumentacions per negar-se a discriminar.

Alhora, es pretén indagar fins a quin punt la col·legiació dels agents immobiliaris pot esdevenir un factor de protecció davant la discriminació, considerant que l'organització de les professions a través dels col·legis professionals és, o hauria de ser, una garantia pública del fet que els seus membres disposen d'una formació especialitzada juntament amb voluntat i la responsabilitat de l'aplicació del codi deontològic indissociable del compromís en les virtuts cíviques (Ludevid, 2020).

Jardins d'interior d'illa de Sebastià Guasch.



---

# 3 Metodologia

---

**Les dades d'aquesta recerca s'han obtingut a partir de l'aplicació de trucades telefòniques realitzades sense previ avís. Aquesta tècnica és utilitzada habitualment per mesurar la qualitat del servei que ofereixen les empreses en el contacte amb el client o clienta via telefònica. La pretensió original d'utilització d'aquesta tècnica és millorar el servei ofert per les empreses i no deixar escapar oportunitats de negoci; així, els resultats obtinguts durant el monitoratge permeten dissenyar estratègies de capacitació i reorientació del personal d'atenció al públic.**

---

Aquestes trucades també han estat utilitzades en experiments socials orientats a detectar casos de discriminació, tant aquells que estan basats en la demanda, recreant un client interessat en un immoble, com en l'oferta, simulant ser una propietat que pretén ser posada a lloguer. En l'experiment realitzat en aquesta recerca, les trucades d'interès han anat dirigides a agents immobiliaris que operen a la ciutat de Barcelona amb l'objectiu d'analitzar les respostes davant d'una sol·licitud de discriminació ètnica per part d'un propietari o propietària fictici.

La conversa amb l'agent s'inicia explicant que es disposa d'un pis de propietat que es vol posar a lloguer, i que el motiu de la trucada és informatiu per saber com s'hauria de procedir. Els agents, a mesura que avança la conversa, formulen qüestions sobre l'immoble que la propietat fictícia va responent segons un guió preestablert de les característiques del pis:

**Es tracta d'un pis ubicat al districte de l'Eixample, de prop de 100 m<sup>2</sup> construïts, 4 habitacions i 2 banys. Respon al perfil del que es coneix com a finca règia, disposa d'ascensor, sense terrassa, i a la qual es va fer una única reforma —de només banys i cuina— a finals dels anys noranta.**

---

Al llarg de la conversa la propietat fictícia pregunta pels serveis que ofereix l'agència, els costos de comercialització i gestió del lloguer posterior, si escau, entre d'altres temes tractats. De vegades, els mateixos agents s'avancen a les preguntes, cosa que implica una adaptació contínua de l'ordre del guió però mantenint els continguts, amb la pretensió última de preguntar sobre els processos de filtratge dels perfils de llogaters, moment en el qual la propietat fictícia explicita la voluntat de deixar al marge del procés de selecció les persones immigrants.

En la voluntat discriminatòria expressada per la propietat fictícia s'opta per utilitzar el terme "immigrant" sense més explicacions d'origen ètnic, religió o classe social, per tal d'indagar fins a quin punt els agents immobiliaris es refereixen espontàniament a aquest tipus de diferenciacions en les respostes.

Les respostes dels agents són transcrites conservant la literalitat, i posteriorment són analitzades en dues fases. La primera fase correspon a l'anàlisi quantitativa on s'estableixen quatre grans categories:

- **"No-discriminació ètnica", on l'agent es nega a acceptar la proposta discriminatòria.**
  - **"Acceptació de la discriminació", que inclou l'acceptació de la demanda discriminatòria per motius ètnics deixant-los fora del procés de selecció.**
  - **"Facilitació de la discriminació", que no exclou d'entrada candidats o candidates per perfil ètnic, però possibilita a la propietat que ho faci ella mateixa a partir de la informació de les persones candidates que li presentarà l'agent.**
  - **"Evasió de resposta", en què l'agent evita donar resposta a la petició.**
-

En una segona fase, s'analitzen els discursos per identificar les estratègiques i justificacions utilitzades en cada tipus de resposta.

La realització d'aquest tipus d'experiments genera dilemes ètics al personal investigador derivats de la impossibilitat de dur a terme la recollida de dades amb el consentiment informat i la participació voluntària dels agents immobiliaris. Els agents participants no poden saber que són objecte d'estudi degut a la necessitat d'observar conductes no influenciades, informar-los implicaria un biaix que invalidaria els resultats (Bovenkerk, 1992; Bursell, 2007; Riach i Rich, 2004; Zschirnt, 2019). Això no significa que no s'hagin tingut en compte una sèrie de consideracions ètiques com són la garantia de la confidencialitat i privacitat dels subjectes d'investigació, i, en la mesura del possible, la minimització del temps dedicat pels agents. En cap cas s'ha confirmat una visita, a l'immoble o oficina, amb un professional.

## Disseny mostral

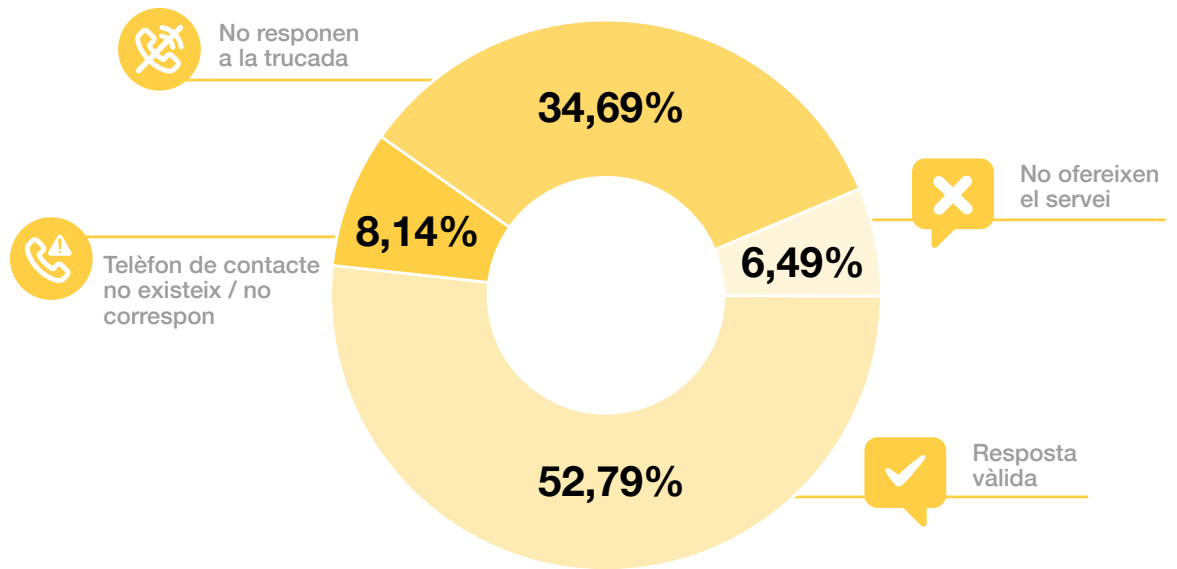
L'univers poblacional per al càlcul de la mostra està constituït pel conjunt d'agents immobiliaris que operen a la ciutat de Barcelona com a intermediaris en el procés de lloguer d'habitatge. Per tal de conèixer l'univers s'ha fet ús de les dades incloses al Registre AICAT,<sup>9</sup> relatives a la ciutat de Barcelona, on consta que a finals del 2020 operarien 2.358 agents immobiliaris. Prenent com a univers mostral la totalitat d'agents registrats a AICAT, per tal que les dades resultants de l'estudi esdevinguessin representatives amb un 95% de confiança i un +/-5% de marge d'error màxim, es necessitava una mostra mínima de 330 agents. Finalment, la mostra està formada per 350 agents.

Per aconseguir una mostra de 350 respostes s'ha trucat a 663 agències immobiliàries diferents, xifra que representa una taxa de resposta vàlida del 52,79%. La taxa de resposta a les trucades és del 59,28% (393), però un 6,49% (43), malgrat respondre, es dediquen en exclusiva a la compravenda; només ofereixen pisos de cartera pròpia; o rebutgen pisos segons zones de referència que no corresponen a la localització del pis mostra que es planteja. Aquest prop del 7% de trucades que cal deixar fora de l'estudi malgrat obtenir resposta s'explica perquè els registres inicials no permeten cribratges per fer una selecció exclusiva d'aquelles immobiliàries que responen a les característiques necessàries esmentades per l'aplicació de l'*script*.

La no obtenció de resposta és deguda a agències que no responen la trucada (34,69%) o bé per telèfons de contacte no operatius o que no corresponen a una agència immobiliària (8,14%). Cal tenir present que segons l'explotació del Registre AICAT, el sector té una taxa de recanvi d'agents (comunicada) per sobre del 10% anual.

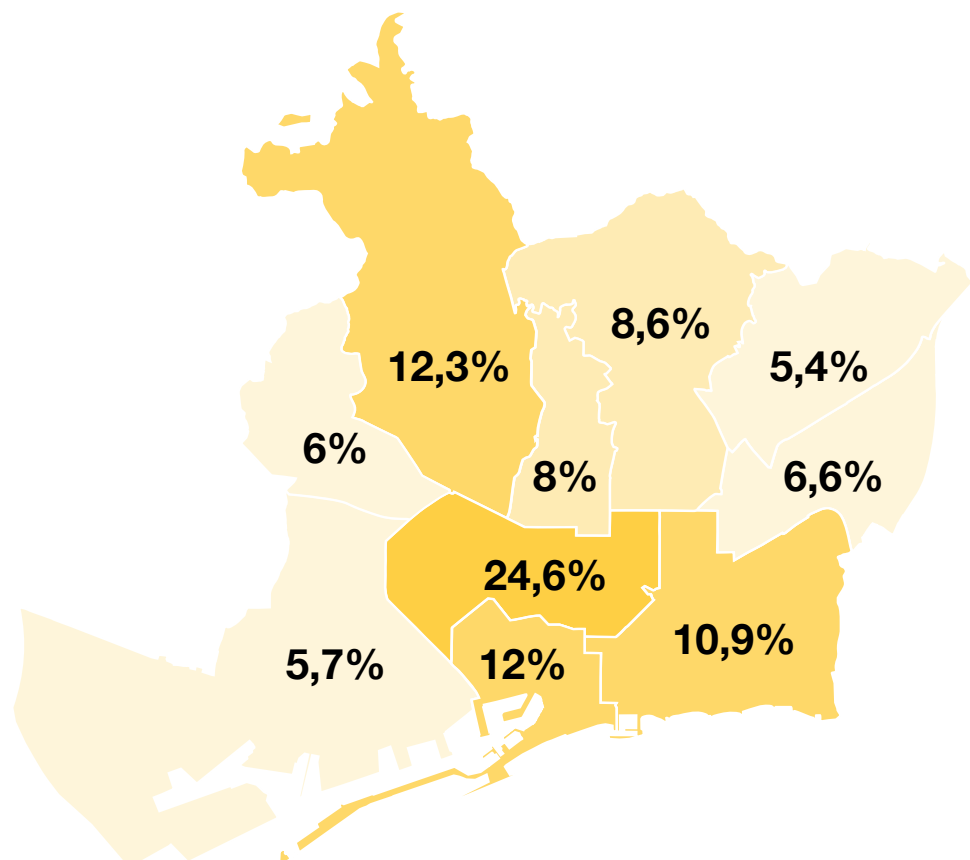
	No ofereixen el servei	Resposta vàlida	El telèfon de contacte no existeix / no correspon	No responen la trucada
Nre.	43	350	54	230
%	6,49	52,79	8,14	34,69

<sup>9</sup> Al Decret 12/2010, de 2 de febrer, es regulen els requisits per exercir l'activitat d'agent immobiliari i es crea el Registre d'Agents Immobiliaris de Catalunya amb la finalitat de protegir les persones consumidores i usuàries en matèria d'habitatge.



## Distribució territorial de la mostra

La totalitat de les agències contactades estan localitzades a la ciutat de Barcelona, amb una distribució desigual al llarg dels districtes com a conseqüència de la distribució **real de les oficines al territori, i la taxa de resposta obtinguda en cadascun d'ells.**



Districte	Nre.	%
<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

## Mostra d'agents immobiliaris col·legiats i no col·legiats

Per tal d'indagar en les possibles diferències que es poden produir en els resultats en funció de si l'agència és o no API, la mostra s'ha distribuït equitativament en 175 agències que consten registrades al Col·legi d'Agents de la Propietat Immobiliària (API) i el mateix nombre d'agències que no constarien al registre. Es tracta d'una mostra orientada a obtenir el 50% de respostes d'agències API, i el 50% restant no API. Malgrat que la realitat del mercat immobiliari mostra una lleugera preponderància d'agències no API (55,73%), s'ha optat per una distribució equitativa de la mostra de 175 trucades en cada cas.

	Nre.	%
<b>Col·legiats</b>	175	50,00
<b>No col·legiats</b>	175	50,00



---

# 4 Les xifres de la discriminació ètnica

---

## 4.1 Acceptar, facilitar o rebutjar la discriminació ètnica?

Al llarg de les trucades, sense que la propietat faci referència explícita a si la petició de discriminació és una demanda recurrent o no, de manera espontània un 28% (98) dels agents manifesten, de manera explícita o implícita, que el cribratge per perfils ètnics és habitual en l'exercici de la professió.

Les referències reiterades a la quotidianitat de la petició formulada per la propietat posen en relleu la tendència a la discriminació tant com una pràctica interna que s'aplica en el si de les immobiliàries "si, això nosaltres ho fem, és clar" (A342), com una petició que reben les agències per part de la propietat "ens ho demanen molt" (A316); "això és el nostre pa de cada dia" (A084) "ja t'avanço que això ens ho demanen el 95% dels propietaris del barri" (A288).



**Tres de cada deu agents immobiliaris manifesten espontàniament que la discriminació per raó d'origen és habitual en l'exercici de la seva professió.**

Aquesta dada, insistim, extreta de respostes espontànies dels agents, sense haver fet prèviament cap pregunta, ens dona a entendre que el fenomen de la discriminació per raó d'origen és una pràctica habitual en el sector immobiliari, però més enllà d'aquestes respostes no induïdes, a continuació es quantifica l'acceptació de la discriminació; la facilitació de la discriminació; la no-discriminació i l'evasió de resposta.

**Taula 1. Distribució de les respostes a la petició discriminatòria (nre. i %)**

Font: elaboració pròpia

	No discrimi- minació	Discriminació			Evasió de resposta	Total
	Rebuig de la discriminació	Acceptació de la discriminació	Facilitació de la discriminació	Total discriminació		
<b>Nre.</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 taula anterior inclou els resultats obtinguts (nombre absolut i percentatge) en les respostes dels agents davant la petició explícita de discriminar per raó d'origen.

Els resultats indiquen un 86% de discriminació entesa com a aquelles respostes que accepten o faciliten la discriminació proposada per la propietat, ja sigui deixant fora del procés de selecció la població immigrant, o bé mitjançant la informació dels candidats que faciliten els agents a partir de les quals la propietat pot triar el candidat o candidata segons criteris ètnics. Un 10% dels agents rebutgen dur a terme la pràctica discriminatòria plantejada i finalment un 4% dels agents eviten respondre la pregunta.



**El 86% de les peticions discriminatòries de la propietat obtenen el resultat esperat d'excloure la població "immigrant" com a llogatera de l'immoble.**

**El 62,3% aconseguix l'exclusió per motius ètnics mitjançant l'acceptació directa de les agències immobiliàries, i el 23,7%, a través de la facilitació.**



## 4.2 Col·legiació professional com a factor de protecció de la discriminació?

A continuació es presenten els resultats obtinguts diferenciant quan l'agència s'inclou o no a la llista d'agents del cercador API (Col·legis i Associació d'Agents Immobiliaris) que operen a la ciutat de Barcelona.

**Taula 2. Distribució de les respostes segons col·legiació o no de l'agència immobiliària (nre. i %)**

Font: elaboració pròpia

		No discrimi- minació	Discriminació			Evasió de resposta
			Rebuig de la discriminació	Acceptació de la discrimi- minació	Facilitació de la discrimi- nació	
<b>No API.</b>	<b>Nre.</b>	9,0	133,0	30,0	<b>163</b>	3,0
	<b>%</b>	5,1	76,0	17,1	<b>93,1</b>	1,7
<b>API</b>	<b>Nre.</b>	26,0	85,0	53,0	<b>138</b>	11,0
	<b>%</b>	14,9	48,6	30,3	<b>78,9</b>	6,3
<b>TOTAL</b>	<b>Nre.</b>	35,0	218,0	83,0	<b>301</b>	14,0
	<b>%</b>	10,0	62,3	23,7	<b>86</b>	4,0

Els agents no col·legiats accepten o faciliten la discriminació proposada en un 93,1% de les propostes, mentre que els col·legiats ho fan en un 78,9% de les peticions. Entre les agències API trobem més rebuig a la discriminació amb una diferència del 9,8% en relació amb les agències no API, fins al punt que el 75% del rebuig a la petició discriminatòria es concentra en les respostes provinents d'agències col·legiades.

No obstant això, les diferències més rellevants entre els col·lectius analitzats es troben en les estratègies emprades per dur a terme la discriminació proposada per la propietat. Entre les agències API es detecta un 27,4% menys d'acceptació de la discriminació, però, en canvi, això no es trasllada únicament en un increment de la no-discriminació (+9,8%) en augmentar també la facilitació de la discriminació (+13,2%) i l'evasió de resposta (+4,6).

Aquests resultats ens indiquen que si bé la col·legiació dels agents podria estar actuant com a factor de protecció de la discriminació expressat a partir de més rebuig a la proposta (+9,8%) i menys acceptació directa (-27,4%), els agents que operen en el marc API fan més ús d'estratègies facilitadores de la discriminació que la resta d'agents a partir de l'aplicació de tècniques de cribratge aparentment neutrals amb la pretensió de desresponsabilitzar-se de la pràctica discriminatòria però que, en canvi, comporta uns mateixos resultats discriminatoris.

---

# 5 Prejudicis i estereotips en el mercat immobiliari

---

**Els prejudicis i estereotips responen a creences irracionals que els individus mantenen contra els grups. L'anàlisi dels prejudicis i els estereotips, canviant en el temps i el context, ens permeten examinar com es construeixen els biaixos basats en l'origen ètnic de les persones i com aquests poden acabar constituint-se en pràctiques discriminatòries.**

---

Els prejudicis són eminentment emocionals i rebutgen contrastar la informació. A través de la categorització com a procés de classificació és com s'identifica la diferència. L'ús dels termes i les etiquetes formen part d'aquest procés de classificació. Les etiquetes amb prejudicis inclouen emocions negatives. Sovint els estereotips es confonen amb les categories, però els estereotips serien la idea que s'acompanya en el procés de classificació i que impedeix el pensament diferenciat exagerant una creença que s'associa a una categoria amb la pretensió de justificar el comportament amb la categoria. Els estereotips esdevenen útils als prejudicis perquè assignen conjunts de creences a un grup justificant els pensaments i comportaments cap a aquest grup.

Els estereotips com a imatges mentals simplificades, i esteses compartides, atribueixen determinades característiques i qualitats/defectes als individus com a membres d'un col·lectiu determinat. La funcionalitat dels estereotips pren especial interès quan considerem el paper que tenen com a instruments que vehiculen les relacions de discriminació i dominació.

Tant els prejudicis com els estereotips constitueixen la base principal del comportament discriminatori, tot i que es poden trobar pràctiques discriminatòries en absència de prejudicis on la motivació pot ser purament instrumental, de la mateixa manera que independentment dels prejudicis dels agents es pot rebutjar la discriminació.

En qualsevol cas, l'exageració d'elements de semblança interna en un grup i l'exaltació de les diferències entre grups que al seu torn incorporen pressuposicions del que s'espera de les persones que el componen retroalimenten l'hostilitat cap a l'alteritat, i són percebuts com una amenaça al model predominant d'organització economicosocial de la societat d'acollida. En el cas de l'habitatge, l'amenaça no només estaria relacionada en termes culturals i simbòlics, sinó també en la percepció de més risc dirigit a un dels pilars fonamentals del sistema econòmic dominant, la propietat privada.

---

## 5.1 El perfil per excloure: “un immigrant pur i dur”

En la petició discriminatòria expressada per la propietat fictícia s'opta conscientment per utilitzar el terme *immigrant* sense més explicacions d'origen ètnic, religió o classe social, per tal d'indagar fins a quin punt els agents immobiliaris es refereixen espontàniament a aquest tipus de diferenciacions en les respostes. Inequívocament els agents immobiliaris davant la proposició discriminatòria interpreten que la discriminació proposada va dirigida a aquelles persones que provenen d'uns determinats països, i aquests són els que quedarien exclosos del que es coneix com a Nord Global. Al llarg de l'experiment s'observa una distinció entre la població immigrant que respondria al perfil discriminable, i la persona estrangera com a desitjable.

La contraposició dels dos termes *estranger* i *immigrant* està basada en estereotips dicotòmics, les persones estrangeres provinents del Nord Global s'associen a perfils amb poder adquisitiu i proximitat cultural, en contraposició a les persones provinents de la resta de països. Es tracta d'una categorització basada entre aquella població que es pressuposa que aporta riquesa econòmica i cultural, i aquella que més aviat es veu com la que s'aprofita de la societat d'acollida.

**“És que un immigrant qualsevol, un immigrant pur i dur, ja no pot llogar segons quin pis.” (A155)**

**“A mi tampoc m'interessen els immigrants! Gent estrangera, europea sí, clar, però immigrants no!” (A170)**

**“A què es refereix amb *immigrant*? Perquè ens entenguem, no és el mateix un francès o un anglès, que un marroquí.” (A188)**

**“*Immigrant* a què es refereix, a paquistaní i coses d’aquestes?” (A225)**

**“Entenc que quan diu *immigrant* vol dir el típic amb targeta vermella, o perquè ens entenguem, perfil d’immigrant pobre, a aquests perfils nosaltres no lloguem” (A210)**

---

De manera que hi ha persones immigrants que no es consideren immigrants, en funció del país de procedència, i persones que es poden considerar immigrants sense ser-ho. Les connotacions implícites d’aquesta dicotomia entre *immigrant* i *estranger* estan basades en prejudicis i estereotips on la qüestió de fons destacada pels agents és la presumpció de dificultats per satisfer el pagament de lloguer. Aquesta percepció subjectiva i distorsionada té conseqüències directes amb el tracte diferenciat que poden patir també les persones nascudes a la ciutat quan existeixen elements personals susceptibles de ser identificats com a persones amb trets fenotípics diferenciats als majoritaris de la població d’acollida.

La Barceloneta vista des de la muntanya.  
Edifici d’habitatges al c. del Carme.



De vegades, els agents plantegen la possibilitat de “fer alguna excepció” (A157) i expliciten en quines condicions estarien disposats a incloure persones migrants entre els possibles arrendataris. Les condicions que destaquen estan vinculades al fet que l'arrendatari disposi d'una professió amb reconeixement social i solvència econòmica, uns criteris que afectarien també la població autòctona més desfavorida, on l'aporofòbia torna a ser present entre els discursos dels agents immobiliaris:

**“També ens podem trobar que tenim un immigrant que pot ser un metge de l'Hospital Clínic que porta 20 anys aquí, que no és qualsevol que està a Barcelona ‘viéndolas venir’, que es diu.” (A239)**

**“Jo et diria sud-americans millor que magrebins, magrebins o africans... Però, a veure, perquè ens entenguem, a mi em ve un immigrant d'on sigui amb una nòmina de 50.000 € i li faig ‘la ola’. La resta ja no hi quedo, i si hi he de quedar pel que sigui, doncs ja sé que no li llogaré.” (A022)**

**“És que nosaltres no acostumem a treballar amb aquesta gent, treballem amb estudiants, parelletes... Podem fer alguna excepció si resulta que és un metge de Veneçuela, o un dentista xilè, puc fer alguna excepció, o un enginyer, un informàtic... Perfils macos així d'aquests, els acceptem, però sempre que vosaltres vulgueu, quan ens dieu ja d'entrada que no, doncs no. A veure, el pis és vostre i decidiu vosaltres”. (A157)**

**“Fem un primer filtre amb els criteris que ens passeu i després anem descartant per grups: per autònoms, per ‘asistentas del hogar’ i perfils així baixos... Al final qui decidirà seràs tu, i si el perfil no encaixa doncs seguim buscant. (A195)**

---

En aquests discursos es detecta tant la discriminació múltiple on l'ètnia i la classe serien els motius additius que se sumarien negativament en el procés de selecció, com la discriminació interseccional, on no seria la suma de característiques personals sinó la configuració concreta de posicions diferents en l'estructura social.

---

# 6 Estratègies i justificacions per a dur a terme la discriminació

---

**Els agents immobiliaris denoten en els seus discursos consciència del caràcter discriminatori de la petició realitzada per la propietat fictícia, i manifesten espontàniament que es tracta d'una pràctica per ocultar. Com es veurà a continuació, s'identifiquen diferents estratègies per no deixar-ne rastre. En alguns casos, fins i tot els agents alimenten prejudicis i estereotips buscant generar complicitat amb la propietat, presentant com una opció encertada l'exclusió de les persones immigrants del procés de selecció.**



---

## 6.1 Una pràctica a l'ombra: “Això no es pot dir, però es pot fer”

La publicació d'anuncis d'ofertes de lloguer, on s'explicita l'exclusió de la població estrangera, ha estat durant dècades obertament publicitada i relativament habitual. Això ha estat possible perquè la discriminació no anava acompanyada d'un mínim d'estigma associat. A mesura que aquesta pràctica ha estat més estesa i reprovada, i econòmicament sancionada, pràcticament s'ha erradicat. Els mateixos portals immobiliaris disposen de la supervisió manual d'equip humà i de controls automatitzats per a l'eliminació de contingut discriminatori.

L'any 2020, durant la revisió de més de dos mil anuncis de lloguer d'immobles a Barcelona publicats en portals immobiliaris no es van detectar anuncis explícitament discriminatòris que fessin referència a l'exclusió de perfils per motius racials, a diferència de l'àmplia presència que havien tingut en dècades anteriors (Fitó *et al.*, 2020). Això no vol dir que de manera puntual, encara avui, no es pugui detectar un anunci d'aquestes característiques, com és el cas del publicat el juny del 2019 que incloïa com a requisit que la persona llogatera fos espanyola, i que va ser motiu d'obertura d'un expedient sancionador per part de l'Ajuntament de Barcelona.

Al llarg de l'experiment, la propietat fictícia sota cap circumstància esmenta ni l'exigència, ni la voluntat de fer pública la petició d'exclusió als portals d'internet. En canvi, de manera espontània, un 19,4% (68) de la totalitat d'agents participants alerten que “nosaltres això no ho publicarem” (A160). Un advertiment, però, que en un 70,6% (48) dels casos va acompanyat d'una acceptació de la discriminació:

**“En un anunci no es pot discriminar però quan vinguin es descarten, però en anuncis no ho podem posar perquè et poden denunciar.” (A298)**

**“Molt bé, aquest pot ser un dels requisits, però penseu que això no es pot publicar.” (A216)**

**“Oh, i tant! No ho posem enlloc perquè fa lleig, però ho filtrem, i perquè no se senti ofès li expliquem que ja està llogat o el que sigui, i ja no fem visita.” (A103)**

**“Cap problema, però no ho veureu anunciat en aquests termes, perquè no ho podem fer, ens multarien a vostè i a mi, però això no vol dir que no ho tinguem en compte, no es preocupi. Això no es pot dir però es pot fer (A260)”**

---

## 6.2 Discriminació a la carta “al teu gust”

Un dels primers passos que esmenten els agents per dur a terme la discriminació després de l'alerta de la impossibilitat de publicar-la és recollir les preferències i, tot seguit, identificar els perfils que corresponen amb els desitjats. Es tracta d'un procés que hem anomenat *discriminació a la carta* on s'arriba a verbalitzar “demana al teu gust, a veure què podem fer” (A260). Els agents immobiliaris es justifiquen especificant que es tracta de reduir temps i esforç, i, per tant, costos. En aquest procés es detecta un clar predomini del que es consideraria discriminació pel gust de la propietat.

Paral·lelament a la recollida d'informació relativa al pis, els agents pregunten i recullen les preferències de la propietat en relació amb el perfil, i acaben buscant un suposat equilibri entre l'immoble que ofereix la propietat, la possible demanda existent per la tipologia d'immoble i l'encaix de les preferències comunicades per la propietat.

---

Aquestes preferències poden ser d'allò més variades, fins i tot alguns agents exageren en les seves explicacions per tal de traslladar a la propietat el compromís en el compliment de les seves preferències:

**“Per descomptat, descartem. Pensa que triaràs qui vulguis. Cap problema, es pot fer tranquil·lament, en altres països, no. Però aquí si un llogater no t’agrada perquè treu les sabates vermelles, ho descartes i no et passarà res” (A148)**

---

La necessitat dels agents que la propietat traspassi al mínim detall els perfils desitjats per la propietat respon a la consecució de la reducció de la taxa d’esforç per tancar l’operació. Aquesta optimització del temps portada a l’extrem porta a situacions de discriminació a la carta com les següents:

**“Hi ha molts tipus d’immigrants; un cop passats els criteris econòmics haureu d’informar-nos de quins tipus, només nacionals d’Espanya, o només de Catalunya, així nosaltres també optimitzem el temps.” (A238)**

**“El que sí que caldria és que definíssiu bé què enteneu per immigrant, és a dir, que acoteu si només són marroquins els que no volem, i per exemple xilens o argentins no hi hauria problema, i en canvi d’Equador i Bolívia no els volem, heu d’acotar més. Ja entenc que no deixareu fora un francès, per exemple..., però m’hauries de dir: mira, ni ‘xinos’, ni negres, heu d’acotar vosaltres el que considereu.” (A058)**

---

En les converses, s’observa la banalització de la discriminació per raó d’origen, restant-li importància, i equiparant-la a altres preferències com la presència d’animals:

**“Aquestes coses ens les comenteu, com has fet tu ara, jo ja m’apunto les teves preferències i ho tinc en compte. Això depèn del propietari, hi ha qui diu que no vol mascotes, doncs ja no li presentem les opcions.” (A307)**

**“Hi ha gent que no vol mascotes, o que prefereix famílies a estudiants, doncs ho gestionem. Amb els immigrants, el mateix, hi ha gent que ens ho demana...” (A168)**

**“No passa res, igual que hi ha persones que no volen animals, hi ha propietaris que no volen immigrants... o nens, que també ens hi hem trobat alguna vegada”. (A180)**

---

## 6.3

### Identificar per discriminar: “la cara no falla”

Al llarg del procés de selecció dels perfils, els agents paren atenció al diferents trets diferencials que permeten identificar la població a discriminar. En el cas de la discriminació per motiu d'origen, la identificació que possibilita la posterior exclusió del procés es basa principalment en signes lingüístics com l'accent o el nom, juntament amb trets fenotípics i indumentària de la persona sol·licitant.

**“Cap problema, això a l'anunci no ho diem, perquè és políticament incorrecte, però seleccionem i ja per telèfon només depèn de com parlin ja ho detectem, i sense dir quin és el motiu, informem que no està disponible i ja ni fem visites ni res, en aquest sentit podeu estar tranquils.” (A153)**

**“Nosaltres fem força filtre ja per telèfon només per la manera de parlar ja sabem d'on procedeixen, o amb el nom, i per si no és una cosa segura demanem documentació abans de la visita, sempre filtrem abans de la visita per no perdre el temps.” (A018)**

---

No podem oblidar que el mateix procés de selecció va acompanyat de la presentació d'un conjunt de documentació identificativa que inclou informació que facilita el coneixement de l'origen de les diferents candidatures. La identificació de la població a discriminar és pràcticament immediata, sense necessitat de preguntar explícitament per l'origen de la persona, cosa que dificulta la detecció del tracte diferenciat quan aquest es produeix.

**“Al DNI o la documentació que tingui ho veuràs, com que hi ha una foto ho veuràs, que és immigrant, amb la cara no falla.” (A261)**

**“Clar, abans del filtratge econòmic, el primer que demanem és el DNI, i ja ho veiem.” (A302)**

---

Una vegada acceptada la proposta discriminatòria, majoritàriament els agents eviten les visites i, de nou, ho justifiquen com una optimització del temps: *“Ja no fem visites, no perdrem el temps.”* (A215). Això ens indicaria que la discriminació per raó d'origen es produeix majoritàriament abans de la visita a l'immoble sota la perspectiva de la racionalitat econòmica de l'agent de no dedicar esforços a aquells perfils que d'entrada la propietat descarta.

**“Ja per telèfon només depèn de com parlin ja ho detectem i, sense dir quin és el motiu, informem que no està disponible i ja ni fem visites ni res”. (A153)**

---

Les visites als immobles tenen una doble funció: mentre les persones candidates avaluen l'habitatge, els agents aprofiten per extreure informació dels visitants, on s'analitza des del llenguatge o l'existència de trets fenotípics que delatin l'origen ètnic de la persona en cas que no hagin estat prèviament detectats.

**“El comercial, quan truca, ja verifica aquestes característiques personals i si alguna vegada passa desapercbut, i quan arribem a la visita ens trobem amb algú que no esperàvem, ja ho solucionem d'alguna manera.” (A324)**

## Enganys: “part de la nostra feina”

Els agents que accepten la discriminació per raó d’origen expliquen que quan comuniquen la negativa a les persones sol·licitants pel fet de ser immigrants, els oculten el motiu real d’exclusió. Sense cap pudor, traslladen a la propietat que s’utilitzarà l’engany i la mentida, fet que denota consciència de la pràctica discriminatòria que estan duent a terme. Enganys i mentides que es consideren part del procés de selecció:

**“No et preocupis, quan venen ja ens inventem alguna cosa, això és part de la nostra feina.”(A134)**

L’engany es basa principalment a través de la falsa indisponibilitat de l’immoble, o a través de l’eufemisme de la inadequació del perfil:

**“Sí, és clar, simplement els diem que no està disponible.” (A177)**

**“Cap problema. A veure, en aquest cas no donem cobertura, diem que la propietat ja té candidat o que ja el tenim nosaltres.” (A180)**

**“Es comunica la inadequació del perfil per la tipologia del pis, i cap problema.” (A269)**

**“Posarem alguna excusa quan ens truquin i ja està! Que està reservat, no està disponible i s’acaba...” (A262)**

**“Si no voleu aquest perfil, simplement li diem que el propietari ha seleccionat un altre perfil, però no diem mai el motiu real.” (A003)**

Figura de cartró amb notes adhesives.



---

# 7 Estratègies i justificacions per la no-discriminació

---

**Malgrat que la recerca en l'àmbit de la discriminació s'ha centrat habitualment en la quantificació i anàlisi de la discriminació, més que en la no-discriminació, hem volgut parar especialment esment en l'argumentari justificatiu que utilitzen els agents en rebutjar la proposta discriminatòria de la propietat fictícia. Recordem que un de cada deu agents s'oposa a la petició de discriminació.**

**Les opcions de no acceptació de la discriminació es justifiquen a partir de tres grans arguments, fortament interrelacionats entre ells. L'opció de rebuig a la discriminació s'explicaria a partir de: la reafirmació d'una opció personal i de compromís social; el compliment de la legalitat vigent, i les creences derivades de les experiències professionals.**

**Independentment de l'argumentació utilitzada per negar-se a discriminar, es pot observar com en els tres casos es fa prevaldre la voluntat no discriminatòria fins i tot mostrant-se disposats a perdre una oportunitat de negoci per evitar discriminar.**

---

## 7.1 Reafirmació antiracista: “no s’ha de permetre”

Aquest argument és el menys utilitzat en la justificació de la no-discriminació, només una de cada deu respostes no discriminatòries (4). Els agents rebutgen la discriminació argumentant que la proposta de la propietat d'excloure perfils segons origen és moralment reprovable, argumenten que “no s’ha de permetre”, i fins i tot, a través de les pròpies experiències expliquen que en l'exercici de la seva professió pretenen revertir aquestes situacions discriminatòries:

**“Per part nostra no discriminem ningú. A ningú. Ens és igual si ve del pol nord com del pol sud. He sentit moltes històries d'immobiliàries que no lloguen a immigrants, nosaltres això no ho farem. Ara mateix tinc un client àrab amb una nòmina de 1.800 € nets a qui no li lloguen pis a la ciutat, això simplement no s’ha de permetre, ara veurem si podem trobar alguna cosa. Ho sento, però no posarem tota la gent a la mateixa olla.” (A101)**

**“Nosaltres això no ho publicarem, no farem cap publicació despectiva cap a persones enlloc, perquè no està bé i perquè no ho farem.” (A160)**

**“No podem posar un filtre d'aquesta mena, això seria discriminatori. Nosaltres publiquem l'anunci i rebem totes les propostes de la mateixa manera. Però no podem publicar un anunci d'aquest tipus perquè no podem posar restriccions d'aquest tipus, no és ni respectuós ni ètic.” (A310)**

---

## 7.2 Compliment de la legalitat i codi deontològic: “És il·legal. No es pot fer”

Com hem vist, no tots els agents immobiliaris estan d'acord amb la sol·licitud discriminatòria de la propietat fictícia, entre aquests dues de cada deu negatives a la discriminació mencionen la legalitat vigent per fer prevaldre la seva oposició a la discriminació per raó d'origen (8). El respecte a la normativa legal i deontològica constitueix l'argument per oposar-se a la discriminació per raó d'origen:

**“El que proposa és discriminació. És il·legal. No es pot fer. No podem de cap manera discriminar. Li diré que nosaltres treballem amb tot tipus de nacionalitats, i els problemes, si n’hi ha d’haver, se’ls trobarà amb gent d’aquí i amb gent de fora, no és un criteri que nosaltres utilitzem. No podem discriminar en el sentit que proposa.” (A109)**

**“És que legalment no es pot fer això. Nosaltres no ho fem.” (A090)**

**“Això no està permès i ens hem de remetre a la llei.” (A233)**

**“No publicarem mai una cosa d'aquest tipus..., perquè la llei no ho permet, i no ho acceptarem perquè la nostra manera d'entendre la professió no és aquesta.” (A344)**

---

---

Hi ha agents que fins i tot verbalitzen la incomoditat i la violència simbòlica que els genera la petició d'aplicació de criteris discriminadors per raó d'origen, en trobar-se en una situació intermèdia amb dues parts a les quals complaure:

**“No és molt,... a veure... vosaltres em contracteu a mi perquè us busqui un llogater (...) Jo no et puc imposar res a tu, però tampoc al llogater perquè ens entenguem, jo també m'he de posar al seu lloc, he de fer que tothom estigui còmode, i això que demanes no ajuda, nosaltres no treballem amb aquests criteris. M'entens?” (A066)**

---

En aquesta tipologia d'agents on la legalitat i la deontologia són fonamentals, es detecta la identificació de l'agent com a intermediari entre dos clients. El predomini d'un client sobre un altre, l'arrendador per sobre de l'arrendatari, fa que l'“última paraula de la propietat” repetida en múltiples ocasions al llarg de les trucades perdi importància.

---

## 7.3 Experiència professional: “T'equivoques”

Finalment, en l'anàlisi del discurs no discriminatori es detecta com l'agent recorre a l'experiència i a l'expertesa en el sector com a estratègia per generar confiança amb la propietat i aconseguir dissuadir-la de l'aplicació de criteris discriminadors per raó d'origen.

**“No és una cosa que mirem, aquesta, perquè no ens diu res, i en 10 anys treballant encara no m'he hagut de posar la toga en cap moment, això sí que és una garantia, deixa't aconsellar i no miris aquestes coses.” (A220)**

---

La generació de confiança es construeix desmuntant estereotips que vinculen la població migrant amb la insolvència econòmica i la incapacitat de manteniment del pis en condicions.

**“Que sigui o no sigui immigrant és totalment indiferent per buscar un llogater. Tinc llogaters d'aquí que no paguen i, en canvi, tinc una noia xinesa que té uns ingressos molt i molt bons, una persona molt correcta. Ara he llogat a una noia que ell és francès però d'origen senegalès i cap problema. El que vull que entenguis és que ser immigrant és lo de menys, no és important per garantir que et pagaran i et cuidaran el pis. Per mi lo important és la persona en si, en conjunt, no d'on ve.” (A150)**

---

Alhora, aquesta experiència en el sector és utilitzada per destacar el tret diferencial, com a mesura de distanciament amb la competència d'agències que estan en el sector immobiliari de manera transitòria. Un argument que cal contextualitzar amb l'elevada taxa de renovació d'agents immobiliaris segons dades AICAT (10% anual).

**“Això és lo de menys, ja t'ho diré ben clar. No ho fas bé si et fixes en això, perquè aquest despatx porta 50 anys obert; nosaltres no som d'aquests que obren i després tanquen barraca on tot s'hi val, sabem que si un llogater és immigrant o no, no és una cosa important a l'hora de llogar un pis, i no ho ha de ser per tu.” (A266)**

---

Entre els agents que es remeten a l'experiència en el sector no s'observa animadversió cap a la diferència per raó d'origen, ni estan influenciats per l'ús de prejudicis i estereotips basats en l'origen a l'hora de reduir riscos d'equivocar-se amb les persones llogateres, perquè, segons argumenten, les característiques mitjanes del grup de persones immigrants no els permeten fer inferències individuals. De manera que no només rebutgen la discriminació per gust proposada per la propietat, sinó que rebutgen la discriminació estadística, alertant el propietari o propietària que la discriminació per motiu d'origen que està suggerint és precisament fruit d'una informació incompleta del mercat immobiliari.

**“Hi ha immigrants que no paguen? És clar que n’hi ha. I espanyols també. Això és així, i t’ho dic des de l’experiència.” (A204)**

Remetre's a l'experiència és l'argument més utilitzat entre els agents que s'oposen a la discriminació, on set de cada deu respostes no discriminatòries al·leguen aquests motius (23).

Dona obrint la porta d'un pis.





---

# 8 Conclusions

---

**S'ha realitzat un experiment de camp mitjançant trucades realitzades sense previ avís amb l'objectiu d'analitzar les respostes dels agents immobiliaris a una petició discriminatòria per motiu d'origen ètnic formulada per una propietat fictícia.**

## Persistència de la discriminació ètnica al mercat de lloguer d'habitatge

Els resultats a les 350 respostes obtingudes indiquen la persistència de la discriminació per motiu d'origen amb una acceptació de la discriminació per motius d'origen ètnic del 62,3% i una facilitació de la discriminació del 23,7%. Les dades mostren que la petició discriminatòria de la propietat obtindria el resultat esperat d'excloure la població "immigrant" en un 86% dels casos. Un 4% dels agents evitarien respondre i un 10% s'oposaria a la petició discriminatòria.

## La col·legiació com a factor de protecció davant de l'acceptació directa de la discriminació

Els resultats a 175 respostes d'agents col·legiats i 175 d'agents no col·legiats indiquen que si bé la col·legiació dels agents podria estar actuant com a factor de protecció davant la discriminació expressat a partir de més rebuig a la proposta (+9,8%) i menys acceptació directa (-27,4%), els i les agents que operen en el marc API fan més ús d'estratègies facilitadores de la discriminació a partir de l'aplicació de tècniques de cribratge aparentment neutrals amb la pretensió de desresponsabilitzar-se de la pràctica discriminatòria però que, en canvi, comporta uns mateixos resultats discriminatoris.

En relació amb l'exploració de les estratègies i justificacions dels agents a l'hora d'acceptar, facilitar o negar-se a la petició discriminatòria, recollim a continuació els patrons generals que es deriven de l'anàlisi dels discursos, així com altres qüestions derivades que es consideren destacables per abordar la problemàtica de la discriminació per motiu d'origen en el mercat immobiliari de lloguer de la ciutat de Barcelona.

Façana Habitatges  
socials del c. Tànger.

Dona a la cuina d'un  
dels apartaments.

Dona trucant a  
un interfon



---

## La presència de prejudicis, estereotips i estratificacions

Al llarg de l'estudi es detecta en els discursos dels agents l'existència de nombrosos prejudicis i estereotips entorn de la població immigrant. Per començar, el terme *immigrant* utilitzat per la propietat fictícia s'associa, de manera gairebé inequívoca, a una persona que no prové del que es coneix com a Nord Global, diferenciant-la de la població estrangera. L'anàlisi dels discursos permet detectar l'existència d'animadversió cultural però sobretot econòmica, on l'aporofòbia és omnipresent.

Els i les agents legitimen la discriminació cap al col·lectiu "immigrant" a partir de la manifestació de temors i preocupacions vinculats a l'impagament de la renda i l'ocupació, però també en relació amb la despreocupació pel manteniment de l'estat de l'immoble.

El desplegament dels estereotips s'acompanya d'exemples extrets d'experiències pròpies del professional, fet que denota la presència de discriminació estadística com a motiu d'acceptació de la discriminació.

---

## La discriminació ètnica: múltiple i interseccional

L'acceptació de la discriminació inclou tant l'acceptació plantejada per la propietat en termes genèrics (*immigrant*) com en determinats orígens, estratificant segons els estereotips associats a cada procedència en un exercici de discriminació tant múltiple com interseccional derivat principalment de l'adscripció a una categoria social que se situa en la confluència entre classe i ètnia. Alguns agents manifesten que estarien disposats a aplicar excepcions a la categoria excloent si els "immigrants" disposen d'estatus i/o solvència econòmica, presentant un reguitzell de professions que eximirien la població immigrant de la discriminació.

---

## La intencionalitat de la pràctica discriminatòria i necessitat d'ocultació

En els discursos es detecta consciència i intencionalitat de la pràctica discriminatòria i es presenten estratègies per tal d'eludir la normativa vigent. Als agents els preocupa que la pràctica sigui detectada; tant és així que el 19,4% dels agents adverteixen a la propietat que no publicaran un anunci en els termes proposats. Es tracta, però, d'una advertència que en un 70,6% (48) dels casos va acompanyada d'una acceptació de la discriminació, on es manifesta que la publicació de l'anunci està motivada per eludir les sancions econòmiques i indirectament la reprovació social a les quals s'exposen.

## El predomini de l'acceptació de la discriminació a través d'una “discriminació a la carta”

Un 62,3% dels agents accepten la discriminació proposada. De manera habitual l'acceptació s'acompanya d'un recull de preferències en un procés que anomenem *a la carta*, on els agents s'ofereixen a trobar el perfil més ajustat a la voluntat de la propietat. L'agent duu a terme un procés d'identificació dels perfils segons la demanda formulada per la propietat basat en signes lingüístics com l'accent o el nom, i els trets fenotípics i indumentària. El procés inclou l'engany a l'arrendatari a partir de la falsa indisponibilitat de l'immoble i de l'eufemisme de la inadequació del perfil.

Aquest procés de discriminació a la carta és justificat per l'agent com un procés de “racionalitat econòmica” on l'optimització del temps els eximiria dels formalismes, cosa que propicia el desplegament de discursos replets de prejudicis i estereotips, i on fins i tot es banalitzava la discriminació comparant l'exclusió de candidats immigrants amb la negativa a la presència d'animals de companyia a l'immoble. L'optimització del temps s'utilitza també com a justificació per evitar la realització de visites als perfils exclosos d'entrada.

---

## L'oposició: reafirmació antiracista, professionalitat i compliment del codi deontològic

No és habitual que els estudis d'aquestes característiques incloguin l'anàlisi de les respostes no discriminatòries, una mancança que caldria revertir si el que ens proposem és mitigar la problemàtica de la discriminació en l'accés a l'habitatge, ja que aporta informació tan valuosa com el coneixement de l'acceptació discriminatòria.

Els resultats quantitius indiquen que un 10% dels agents s'oposen a la demanda discriminatòria de la propietat. Malgrat que el pes d'aquestes respostes és menor, cal destacar que el 75% de l'oposició a la petició discriminatòria és per part d'agents immobiliaris API. Una oposició que es justifica a partir de tres grans arguments, sovint interrelacionats: remetre's a l'experiència en l'exercici de professió com a antídote als estereotips ètnics; voluntat del compliment de la legalitat i el codi deontològic professional, i finalment el que hem anomenat la *reafirmació antiracista de l'agent*.

---

# 9 Referències bibliogràfiques

---

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 a: [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 a: [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 a: [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 a: <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 a: [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 a: [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 a: <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 a: 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 a: [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 a: "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 a: <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 a: [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 a: <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 a: <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 a: [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 a: [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 a: <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 a: <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 a: [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 a: <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 a: <https://doi.org/10.1177/1747016118820497>

**Discriminació a la carta. Informe**  
**Exclusió per motius ètnics del mercat de**  
**lloguer d'habitatge**  
**de Barcelona**

**Novembre 2021**

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