



La guía de sobrevivencia del inquilino


The Tenant Survival Guide




CINCO CONSEJOS DE SOBREVIVENCIA PARA EL INQUILINO QUE DESEA EVITAR PROBLEMAS

1 Lea la Guía de Sobrevivencia del Inquilino. 

2 Hágase acompañar de un testigo y tome fotos al instalarse o desocupar la unidad. 

3 Ponga todo por escrito. 

4 Reflexione cuidadosamente antes de firmar. 

5 Pague el alquiler a tiempo y exija recibo si paga en efectivo. 

SI AÚN TIENE PROBLEMAS, LLAME A LA TRAC TENANT INFORMATION LINE:

Vancouver (604) 255-0546

Fuera de Vancouver 1-800-665-1185

Library and Archives Canada
Cataloguing in Publication
Anderson, Kris

Tenant survival guide: your
legal rights / Kris Anderson.
— 10th ed.

Includes index.

ISBN 978-1-896547-50-3

1. Landlord and tenant—
British Columbia—
Popular works.

2. British Columbia.
Residential Tenancy Act. I.
TRAC, Tenant Resource &
Advisory Centre II. Title.

KEB224.Z82A52 2008

346.71104'34

C2008-900501-5

KF590.Z9A52 2008

La guía de sobrevivencia del inquilino

La Guía de Supervivencia del Inquilino es una publicación de TRAC Tenant Resource & Advisory Centre cuyo propósito es proveer al inquilino un entendimiento básico de la ley que regula el inquilinato en British Columbia y cómo le afecta. TRAC Tenant Resource & Advisory Centre es una organización educacional que fomenta los derechos de los inquilinos y el suministro de viviendas a precios módicos en B.C.



1 + LA LEY EN B.C. + ¿ESTÁ USTED AMPARADO POR LA LEY? + LO QUE EL PROPIETARIO LE PUEDE PREGUNTAR + CARGOS DE SOLICITUD + INFORMACIÓN PARA ESTUDIANTES QUE VIENEN DE VISITA +

P 5 ANTES DE ALQUILAR

2 + PROTEJA SUS INTERESES + CONDICIONES DEL CONTRATO +
+ MASCOTAS + CONTRATOS A PLAZO FIJO + DEPÓSITOS Y ALQUILER +
+ CONDICIÓN DEL INMUEBLE AL OCUPARLO +

P 11 USTED Y EL CONTRATO

3 + AL INSTALARSE Y DESOCUPAR + INFORMES DE CONDICIÓN +
+ MULTA POR NO PARTICIPACIÓN + CITA PARA INSPECCIÓN +
+ INFORMACIÓN OBLIGATORIA +

P 21 INFORMES DE INSPECCIÓN

4 + DEPÓSITOS DE SEGURIDAD Y DE DAÑOS CAUSADOS POR MASCOTAS +
+ DEPÓSITOS EXTRA Y CARGOS NO REEMBOLSABLES +
+ CÓMO OBTENER LA DEVOLUCIÓN DEL DEPÓSITO +

P 25 DEPÓSITOS DE SEGURIDAD Y CARGOS ADICIONALES

5 + REPARACIONES Y SERVICIOS + RESPONSABILIDADES DEL PROPIETARIO Y DEL INQUILINO + CÓMO HACER REPARAR AVERÍAS Y RESTAURAR SERVICIOS +
+ REPARACIONES DE EMERGENCIA +

P 29 REPARACIONES Y SERVICIOS

6 + NORMAS PARA NOTIFICACIONES DE AUMENTOS + INCREMENTOS EN EXCESO DE LA CANTIDAD AUTORIZADA + OCUPANTES ADICIONALES +

P 37 AUMENTO DE ALQUILER

7 + PRIVACIDAD EN CASA + RUIDO Y PERTURBACIONES +
+ CERRADURAS Y ACCESO + INVITADOS +

P 41 DERECHO A GOCE Y PRIVACIDAD

8 + NOTIFICACIÓN + ACTIVIDADES ILEGALES + FALTA DE PAGO DEL ALQUILER +
+ DESALOJO POR CAUSA: UN MES + CAMBIO DE USO + DESALOJO INMEDIATO +
+ RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS + ORDEN DE DESALOJO +

P 47 DESALOJO

9 + ENTREGA DE NOTIFICACIÓN + ROMPIMIENTO DE CONTRATO +
+ LIMPIEZA E INSPECCIÓN PRE-MUDANZA +

P 55 AL DESOCUPAR

10 + ¿QUÉ ES RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS? + CÓMO INICIAR EL PROCESO +
+ CÓMO PRESENTAR UNA SOLICITUD GRUPAL DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS +
+ CÓMO PREPARARSE PARA LA AUDIENCIA + LA AUDIENCIA + AUDIENCIAS POR
CONFERENCIA TELEFÓNICA + DECISIÓN + REVISIÓN DE UNA DECISIÓN +

P 61 RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

P 73 TOMA DE ACCIÓN

P 77 OTROS RECURSOS

Las partes pertinentes de la *Residential Tenancy Act* (RTA) o su *Residential Tenancy Regulation* se mencionan al pie de algunas secciones de esta guía. Aunque están al día al momento de su publicación, están sujetas a modificaciones si cambia la Act.

La información contenida en la *Guía de Sobrevivencia del Inquilino* tiene el sólo propósito de informar. *TRAC Tenant Resource & Advisory Centre* no puede actuar como su abogado y los miembros de su personal tampoco son abogados. *TRAC* no hace ninguna declaración expresa o implícita que la información contenida en esta guía puede ser o será usada o interpretada de alguna manera específica por alguna agencia del gobierno o por la corte. Dado que el asesoramiento jurídico debe estar adaptado a las circunstancias particulares de cada caso y que las leyes cambian constantemente, nada de lo que se estipula en este documento debe ser usado como sustituto del asesoramiento de un abogado competente.

- + LA LEY EN B.C. + ¿ESTÁ USTED AMPARADO POR LA LEY? +
- + LO QUE EL PROPIETARIO LE PUEDE PREGUNTAR +
- + CARGOS DE SOLICITUD + INFORMACIÓN PARA ESTUDIANTES QUE VIENEN DE VISITA +

ANTES DE ALQUILAR



SIEMPRE confíe en sus instintos —si su primer encuentro con un propietario potencial no es positivo, es probable que tenga problemas con esa persona en el futuro y no debería alquilar de ella. **NUNCA** firme contratos ni pague depósitos si no está absolutamente seguro de que quiere vivir allí.

LA LEY EN B.C.

Los inquilinos en B.C. están amparados por la *Residential Tenancy Act*. Esta *Act* es la norma que estipula los derechos y responsabilidades de los propietarios e inquilinos. No dé por sentado que las leyes en otras provincias de Canadá son idénticas a aquellas de British Columbia.

La *Residential Tenancy Branch* es la oficina gubernamental que ayuda con problemas entre propietarios e inquilinos. El personal de la *Residential Tenancy Branch* puede proveer información acerca de la ley tanto al inquilino como al propietario en B.C. Pueden ayudarle a explicarle la ley y, en ciertos casos, pueden llamar al propietario de su parte. Las oficinas de la *Residential Tenancy Branch* celebran asimismo audiencias de resolución de conflictos para aquellos propietarios e inquilinos que no logran resolver problemas entre sí.

Una audiencia de resolución de conflictos es como una “corte” para propietarios e inquilinos, en la que usted y el propietario explican sus problemas a un oficial de resolución de conflictos, que es un empleado del gobierno de B.C. Este oficial decide qué hacer con respecto al problema en base a las pruebas presentadas y las disposiciones legales. Su decisión es vinculante para las partes. Para más información acerca de las audiencias de resolución de conflictos, vea el Capítulo 10, Resolución de Conflictos.

¿LE AMPARA LA LEY?

No todos los inquilinos están bajo el amparo de la *Residential Tenancy Act*. Si su nombre aparece como inquilino en un contrato de alquiler y usted paga alquiler a un propietario con quien no convive, es probable que sea efectivamente un inquilino y lo ampare la *Residential Tenancy Act*. Si usted no tiene derechos conforme a esta *Act*, puede tener otros derechos conforme al código de contratos. Por ejemplo, puede tratar de convocar al propietario o sus compañeros de habitación a una audiencia en la *Small Claims Court* para recuperar sumas de dinero que le deben. El derecho de recurrir al proceso de resolución de conflictos por vía de la *Residential Tenancy Branch* es exclusivo para personas amparadas por la *Residential Tenancy Act*.

Compañeros de habitación Si usted vive con su propietario no está amparado por la *Residential Tenancy Act*.

Casas de pensión Si usted vive en una casa de pensión y no comparte el baño o la cocina con el dueño, lo ampara la *Residential Tenancy Act*.

Hoteles Los residentes de hoteles están amparados por la *Residential Tenancy Act* si el hotel es el domicilio principal de la persona.

Casas prefabricadas (casas rodantes, caravanas fijas) Si usted alquila una casa prefabricada y el lote en que está instalada, usted goza de los mismos derechos legales que otros inquilinos. Pero si usted es dueño de una casa prefabricada y sólo alquila el lote, la *Manufactured Home Park Tenancy Act* tiene reglas especiales que se aplican a su caso. Llame a la *Residential Tenancy Branch* para mayor información (vea Otros Recursos, página 77), o lea la ley en su sitio Web en www.rto.gov.bc.ca.

Vivienda social Si usted vive en una vivienda social o subsidiada, usted está amparado por la *Residential Tenancy Act*. Esto incluye a aquellos inquilinos que viven en hoteles unihabitacionales (*SRO*, por sus siglas en inglés) operados por una sociedad sin fines lucrativos o una municipalidad o distrito regional. No obstante, si el alquiler varía en proporción con sus ingresos, pueden aplicarse diferentes reglas con respecto a los aumentos del alquiler y desalojos.

La Residential Tenancy Act no se aplica a:

- + personas que viven en alojamientos de y operados por instituciones de estudio si la institución proporciona tal alojamiento a sus alumnos o empleados;
- + personas que viven en una cooperativa de vivienda que son miembros de dicha cooperativa;
- + inquilinos comerciales (negocios);
- + alojamiento vacacional o para viajeros;
- + presos (en custodia penitenciaria);
- + alojamientos alquilados bajo un contrato con una duración de 20 o más años;
- + personas que residen en instalaciones de cuidados que están dentro del ámbito de la *Community Care Facility Act*, la *Continuing Care Act*, la *Hospital Act*, o la *Mental Health Act*.

Existen otras situaciones a las cuales no se aplica la Act. *Ver Section 4 de la RTA*

LO QUE EL PROPIETARIO LE PUEDE PREGUNTAR

La legislación sobre la privacidad regula lo que puede hacer el propietario con la información personal que usted proporciona en la solicitud o contrato de alquiler. Lamentablemente, el propietario puede pedir tal información y usted no tiene la absoluta certeza de la manera en que pueda ser usada. Si el propietario insiste en pedir de usted información que le hace sentirse incómodo, como su *social insurance number*, debe reconsiderar si de veras quiere alquilar de él. El propietario puede verificar su calificación crediticia sin tener esos números; no es aconsejable proporcionar a desconocidos información tal como su *social insurance number* o número de tarjeta de crédito.

Discriminación

Un propietario no puede discriminarlo o rehusarse a alquilarle por motivos de su raza, color, ascendencia, lugar de procedencia, religión, sexo, orientación sexual, fuente de ingresos o edad (siempre que tenga los 19 años cumplidos). El propietario tampoco puede discriminar en su contra por razón de que usted esté casado o no, tenga niños o tenga una incapacidad.

Existen dos excepciones:

Alojamiento compartido La ley no siempre se aplica si la cocina, la habitación o el baño son compartidos. Por ejemplo, si una mujer no quiere alquilar un cuarto en su casa sino a otra mujer, ella tiene el derecho de discriminar de esta manera.

ALOJAMIENTO ASISTENCIAL

LAS INSTALACIONES DE ALOJAMIENTO ASISTENCIAL NO ESTÁN AMPARADAS EN LA ACTUALIDAD POR LA RESIDENTIAL TENANCY ACT; SIN EMBARGO, SE ENCUENTRAN BAJO LA JURISDICCIÓN DE LA COMMUNITY CARE AND ASSISTED LIVING ACT.

Adultos exclusivamente Un propietario no puede rehusarse a alquilarle una unidad por el motivo de que usted tiene niños, a menos que el edificio esté reservado a personas mayores de 55 años. La ley no permite que el propietario use la frase “*adult only*” (adultos exclusivamente) o que escriba “*adult only*” en el contrato de alquiler a menos que el edificio sea para inquilinos mayores de 55 años.

CARGOS DE SOLICITUD

No se permite que un propietario potencial le pida que pague un cargo por el simple acto de presentar una solicitud de arrendamiento. Si usted paga tal cargo de solicitud y el propietario no se lo devuelve, puede presentar una solicitud de resolución de conflictos en la *Residential Tenancy Branch* para obtener su devolución. En una audiencia ante el oficial de resolución de conflictos usted puede recordar a dicho oficial que el cargo le fue cobrado ilícitamente y pedir su devolución. Naturalmente, debe saber el nombre completo y domicilio del propietario y tener comprobante de que pagó tal cargo. Muchos posibles inquilinos pagan tales cargos en efectivo sin saber a quién le hacen el pago. Por lo tanto, lo mejor es no pagar dicho cargo y no alquilar de quienquiera solicite tal cargo, ya que es sospechoso y puede indicar que habrán otros problemas en el futuro (ver asimismo la página 17, Depósitos por Solicitud). *Ver Section 15 de la RTA*

ESTUDIANTES QUE VIENEN DE VISITA

Si usted visita de otro país y está alquilando un alojamiento en British Columbia, es importante que conozca sus derechos y obligaciones conforme a la *Residential Tenancy Act*. Si no planea permanecer en la provincia por un año, no le conviene firmar un contrato que diga que sí va a estar un año. Hay propietarios que alquilan a estudiantes visitantes a sabiendas de que no permanecerán todo un año, pero aún así les obligan a firmar un contrato por un año. Luego aducen que el estudiante incumplió el contrato como excusa para quedarse con el depósito de seguridad. Otro problema común para estudiantes de otros países es que los propietarios no les reembolsan los depósitos, aprovechándose del hecho que el estudiante no podrá abrir un expediente de resolución de conflictos desde su país para recuperar el depósito.

Si usted alquila durante una estadía larga en British Columbia:

- + no firme un contrato que especifique el tiempo que deba permanecer a menos que usted tenga planeado permanecer por ese período;
- + cerciórese de tener un contrato de alquiler por escrito con el propietario o encargado de la propiedad;
- + no asuma el inquilinato de otro estudiante que se va del país sin celebrar con el propietario un contrato por escrito en su propio nombre;
- + no firme ningún documento que no entienda completamente;
- + efectúe con el propietario las inspecciones de condición del inmueble al instalarse y desocuparlo, y obtenga los informes escritos;
- + nombre a alguien que vive en B.C. para que actúe como su agente de resolución de conflictos en caso de que deba regresar a su país antes de recibir la devolución de su depósito de seguridad. Haga dicho nombramiento por intermedio de la *Residential Tenancy Branch*.

PROTEJA SUS INTERESES DESDE EL PRINCIPIO

RECUERDE QUE ESTÁ CELEBRANDO UN CONTRATO –UN NEGOCIO– CON UN PROPIETARIO. ES IMPORTANTE CERCIORARSE DE QUE TODO LO QUE CONCIERNE DICHO NEGOCIO ESTÉ CLARO DESDE EL PRINCIPIO PARA QUE NO SURJAN DISPUTAS O PELEAS MÁS TARDE.

+ PROTEJA SUS INTERESES + CONDICIONES DEL CONTRATO +
+ MASCOTAS + CONTRATOS A PLAZO FIJO + DEPÓSITOS Y
ALQUILER + CONDICIÓN DEL INMUEBLE AL OCUPARLO +

USTED Y EL CONTRATO



SIEMPRE cerciórese de que las tuberías, luces y aparatos eléctricos estén en buen estado, y revise si hay moho en los baños y alrededor de los vidrios, en los armarios y por debajo de las alfombras. **NUNCA** firme un contrato de alquiler que no entienda o que no haya podido leer en su totalidad.

PROTEJA SUS INTERESES

La *Residential Tenancy Act* exige al propietario que le provea un contrato de alquiler por escrito. El hecho de tener un contrato por escrito da al inquilino una constancia de lo que acordó con el propietario, y tal constancia puede serle muy útil si surgen problemas en el futuro. Los contratos de alquiler tienden a proteger los intereses del propietario y puede que no protejan los suyos. Antes de firmar, esté seguro de que se siente cómodo con los términos y condiciones.

Entienda el contrato

Esté seguro de que entiende lo que acordó. Léalo detenidamente palabra por palabra o pida a otra persona que le ayude a leerlo. No firme hasta que entienda todo.

Obtenga constancias escritas de todo. Si el propietario consiente en hacer limpieza o reparaciones antes de que usted tome posesión, escríbalo en el contrato. Si añade o modifica cualquier cosa en el contrato, tanto usted como el propietario deben poner sus respectivas iniciales junto a cada modificación.

Pida que el propietario tache todo texto del contrato que usted quiera modificar. Por ejemplo, si el contrato dice "no se permiten mascotas" pero el propietario le permite tener un perrito, modifique la sección correspondiente o táchela. Luego ambos deben poner sus iniciales junto a la modificación.

Obtenga una copia del contrato firmado y guárdela en un lugar seguro. Si el propietario rompe una promesa, usted se verá en dificultades para probar lo contrario si no tiene su propia copia.

Obtenga el nombre, domicilio y número telefónico del propietario. Es importante saber con quién habló o trató. Obtenga el nombre y número telefónico del gerente o encargado si habló con uno de ellos. Si el propietario o gerente inmobiliario se rehusa a proporcionarle esa información, debe reconsiderar si de veras quiere alquilar de ellos.

Servicios

Cerciórese de lo que está incluido en el alquiler. ¿Incluye el estacionamiento, cablevisión, calefacción y luz? ¿O acaso tiene que pagar usted por estas cosas? ¿Está escrito en el contrato?

No consienta en poner los servicios de otras unidades en su nombre, cosa que le obliga a responsabilizarse de cobrar a los inquilinos de tales unidades. Insista en que las cuentas de servicios compartidos, como por ejemplo, el gas y la electricidad, estén a nombre del propietario.

Si vive en una casa con más de una unidad y los servicios son compartidos entre todas las unidades, cerciórese de que su contrato especifique cuántas personas viven en el edificio así como la porción de los servicios que le corresponde. Por ejemplo, si más inquilinos se instalan en una unidad con la que usted comparte los servicios, su porción podría aumentar si lo que usted convino fue que pagaría un porcentaje del total, basado en el número de unidades en la casa.

Su copia del contrato

La ley exige que el propietario le dé una copia del contrato de alquiler dentro de los 21 días de la fecha en que usted firmó el mismo. Insista en recibir una copia lo antes posible, una vez que haya sido firmado.

Contratos verbales Mientras que el propietario tiene la obligación de proveerle un contrato por escrito cuando usted se instale, la ley lo protege aún si usted no tiene más que un contrato verbal. Es más, si usted no tuvo un contrato por escrito desde el comienzo, no está obligado a celebrar tal contrato en el futuro si el propietario trata de cambiar los términos que usted había convenido verbalmente.

Nuevo propietario Si aparece un nuevo propietario, las reglas en el antiguo contrato no cambian. Un nuevo propietario no puede obligarle a firmar un nuevo contrato. Por ejemplo, si el edificio cambia de manos, el nuevo dueño tendría que seguir las mismas reglas con respecto a aumentos de alquiler, tal como si no hubiera habido un cambio de dueños.

TÉRMINOS EN UN CONTRATO DE ALQUILER

Ciertas cosas son incluidas automáticamente en cada contrato de alquiler, como por ejemplo el agua caliente y las cerraduras. Estos son derechos fundamentales de cada inquilino. Aún si estas cosas no aparecen específicamente en su contrato, tiene derecho a ellas. Otras son "extra", como una lavandería o un espacio para estacionar. El contrato de alquiler incluye las cosas que el propietario consiente en proveer. También incluye las reglas que usted consiente en acatar, como por ejemplo los lugares donde puede depositar sus pertenencias.

Cerciórese de que los “extras” consten por escrito. Su propietario no puede modificar su contrato de alquiler sin el consentimiento de ambas partes. Por ejemplo, el propietario no puede obligarle a comenzar a pagar por la calefacción si ésto no estaba en el contrato original.

La *Residential Tenancy Act* permite que los propietarios retiren o restrinjan ciertos servicios si usted recibe compensación con una rebaja en el alquiler y siempre que tales servicios no le sean indispensables. Por lo tanto, es importante cerciorarse de que su contrato especifique todo lo que el inquilinato incluye. **Ver Sections 14 y 27 de la RTA**

Partes ilegales de un contrato de alquiler

Hay ciertas cosas que el propietario no puede poner en un contrato de alquiler por ser ilegales. Por ejemplo, una cláusula de un contrato que diga “el propietario puede entrar a su departamento en cualquier momento” es ilegal. La ley fija estrictos límites a la entrada y éstos no pueden ser modificados por el contrato. El propietario no puede obligarle a aceptar términos por los cuales usted renunciaría a las protecciones que le brinda la *Residential Tenancy Act*.

MASCOTAS

En B.C., no hay ninguna ley que permita que un inquilino tenga una mascota. De hecho, la *Residential Tenancy Act* otorga a los propietarios el explícito derecho de rehusar las mascotas o de cobrar un depósito adicional a cambio de aceptarlas. Si usted desea tener una mascota, debe añadir una cláusula a su contrato de alquiler que le permita tenerla. Si el contrato no permite las mascotas y aún así usted obtiene una, el propietario puede ordenarle retirarla y, si usted incumple dicha orden, puede recibir una notificación de desalojo. **Ver Section 18 de la RTA**

Perros guías

Si usted tiene un animal ayudante amparado por la *Guide Animal Act*, el propietario debe aceptarlo. No se le debe cobrar un depósito de mascota por un animal amparado por dicha ley.

CONTRATOS DE ALQUILER A PLAZO FIJO (LEASES)

Usted puede tener la opción de alquilar una unidad por un período determinado, como por ej., seis meses o un año. Esto se llama un *lease*, o contrato de alquiler a plazo fijo. Estos contratos son beneficiosos para los propietarios, pero no siempre para los inquilinos. No obstante, un *lease* puede protegerle del desalojo en ciertos casos (por ej., si el propietario quiere ocupar él mismo su unidad, o venderla).

No firme un *lease* a menos que esté seguro que quiere vivir allí. No puede romper un *lease* por no haber hecho una inspección lo suficientemente minuciosa antes de instalarse y luego decidir que ya no le place.

El *lease* puede tener partes que permiten al propietario romper el contrato y obligarle a desocupar. Ésto es útil para él, pero no para usted. Lea el contrato con sumo cuidado.

Rompimiento de un *lease*

Si se ve necesitado de romper un contrato a plazo fijo, tenga en cuenta que es posible que deba pagar el alquiler hasta que el propietario consiga otro inquilino o hasta el fin del período del contrato. Este es el verdadero significado de un *lease* sin atención a que el contrato lo estipule explícitamente o no. Muchos *leases* dicen que usted se obliga a pagar una cierta suma para desobligarse. La suma que se le cobra no será en concepto de multa sino que tendrá el propósito de cubrir los costos que el propietario incurra para alquilar de nuevo la unidad. Esta suma se llama "*liquidated damages*" (liquidación de daños y perjuicios). Un propietario no puede decir que usted va a perder su depósito de seguridad si incumple el contrato a menos que ese monto concuerde con un estimado razonable de lo que le costaría al propietario alquilar de nuevo la unidad.

Hay dos tipos de *leases*:

- + Un *lease* que dice que usted debe desocupar la unidad al final del contrato, no pudiendo quedarse a menos que firme un nuevo contrato con el propietario. ¡Ojo! El nuevo contrato no tiene que contener las mismas condiciones por ser, en efecto, un nuevo inquilinato. De igual manera, las mensualidades pueden ser fijadas a cualquier monto ya que es un nuevo contrato.
- + Un *lease* que dice que usted debe permanecer por cierto período de tiempo, pero que no fija la fecha para desocupar la unidad. Este tipo de contrato es mejor para el inquilino, porque si usted desea quedarse después del fin del período original y contratar

alquiler de mes a mes no tiene que firmar un nuevo contrato. Si usted desea desocupar el día en que vence el contrato, debe dar un mes de notificación previa por escrito al propietario.

Si aparece un nuevo propietario

Si la unidad se vendió, el nuevo propietario no puede obligarle a firmar un nuevo contrato ni cambiar las reglas de su contrato. El nuevo propietario tampoco puede desalojarlo, por razón de que él quiere ocupar la unidad, hasta el vencimiento del contrato de plazo fijo.

Cambio de contrato

Si el propietario le da un nuevo contrato después de que usted se haya instalado en la unidad, usted no tiene obligación de firmarlo si está alquilando de mes a mes o si tiene un contrato *lease* que le permite seguir alquilando de mes a mes hasta su vencimiento. No obstante, sí debe firmar un nuevo contrato si tiene un contrato a plazo fijo con fecha fija de vencimiento que estipula que debe desocupar la unidad al vencimiento. Es recomendable no entrar en contratos a plazo fijo con fecha estipulada de desocupación porque el propietario puede cambiar las condiciones o aumentar el alquiler si usted desea firmar un nuevo contrato y quedarse en la unidad.

DEPÓSITOS Y PAGO DE ALQUILER

Depósitos de seguridad y de daños causados por mascotas

El propietario puede pedirle un depósito de seguridad contra daños (en inglés, *security deposit* o a veces *damage deposit*) equivalente a medio mes de alquiler para cubrir daños que pudiere hacer usted o por concepto de alquiler que pudiere incumplir. El propietario puede asimismo pedir un depósito para cubrir daños causados por mascotas equivalente a medio mes de alquiler para cubrir daños que pudiere hacer su mascota. (Ver Capítulo 4, Depósitos de Seguridad y Cargos Adicionales)

Si cambia de idea

No entregue dinero a menos que esté seguro que quiere la unidad. No firme nada y no entregue ningún dinero al propietario hasta que le haya contestado a todas sus preguntas. Si usted paga el depósito y luego cambia de idea, puede perder ese dinero. Si el propietario no puede alquilar la unidad a otra persona, puede intentar forzarle a pagar el mes entero.

Depósitos por solicitud

Hay propietarios que piden que los inquilinos paguen un depósito al presentar una solicitud para alquilar una unidad. La solicitud dice que tal depósito hará las veces de depósito de seguridad o de la primera mensualidad si aceptan al inquilino. Esto es ilegal. Los propietarios no pueden cobrar por concepto de solicitud ni depósitos, salvo en el momento en que se celebre un contrato de alquiler. Algunos inquilinos que han pagado estos depósitos ilegales han tenido suma dificultad en obtener la devolución de su dinero. Debe reconsiderar si de veras quiere alquilar de una persona que le cobraría un dicho “depósito” ilegal por concepto de solicitud. (Ver también Capítulo 4, Depósitos de Seguridad y Cargos Adicionales)

Pago del alquiler

El alquiler es pagadero el primer día de cada mes, salvo que su contrato con el propietario sea diferente. Usted es responsable de asegurarse que el propietario reciba el alquiler cada mes a tiempo. Si usted no paga el monto completo del alquiler el día que corresponde, el propietario tiene la opción de tratar de desalojarlo. (Ver Capítulo 8, Desalojo)

Cuando pague el alquiler:

- + Pague con cheque o giro bancario si puede.
- + La ley exige que el propietario le dé un recibo si usted paga en efectivo, pero usted debe asegurarse de obtenerlo. Si paga en efectivo y no obtiene recibo, no tiene constancia de haber pagado el alquiler al propietario.
- + Si el propietario se niega a firmar un recibo, pida que un amigo o vecino atestigüe el acto de entrega del dinero al propietario. Esta persona puede servir de testigo si el propietario luego pretende que usted no le pagó.
- + Guarde los recibos y cheques anulados en un lugar seguro; puede necesitarlos.
- + Si usted se niega a instalarse en la unidad porque está sucia o necesita reparaciones, puede perder su dinero. Si usted dio al propietario un depósito de seguridad equivalente a medio mes de alquiler, puede que tenga que pagar aún más. El propietario tiene la opción de obligarle a acudir a resolución de conflictos para cobrar el alquiler.

CONDICIÓN DE LA UNIDAD AL INSTALARSE

Informe de inspección

La ley de B.C. exige que usted efectúe una inspección de la condición de la unidad al instalarse y luego al desocuparla. Debe también efectuar la inspección si obtiene una mascota después de vivir un tiempo en la unidad. (Ver Capítulo 3, Informes de Inspección)

Reparaciones y limpieza

Su propietario debe cerciorarse de que su unidad esté limpia y que todo funcione —antes de que usted se instale. No obstante, no debe atenerse a que el propietario haya cumplido. Le incumbe proteger sus intereses antes de instalarse: ¡revise todo! Si la unidad aún necesita reparaciones o limpieza proporcione una lista al propietario de lo que aún falta hacer, y ponga una fecha límite para el cumplimiento de estas tareas de reparación y/o limpieza. Firme y feche la lista y guarde una copia. (Ver Capítulo 5, Reparaciones y Servicios)

Si le toca a usted limpiar la unidad antes de poder instalarse, tal vez pueda recuperar una suma por concepto de su trabajo y el costo de materiales y equipo de limpieza. Guarde los recibos. Puede que deba recurrir al proceso de resolución de conflictos para recuperar el dinero. Para esto, necesitará prueba de la condición en que estaba la unidad antes y después de la limpieza.

Habitaciones ilegales

En muchas municipalidades, las habitaciones secundarias, como por ej., aquéllas en los sótanos de casas de familia, no son permitidas y son consideradas “ilegales.” No obstante, las habitaciones ilegales están amparadas por la *Residential Tenancy Act* de igual manera que cualquier otro tipo de inquilinato —salvo que la habitación secundaria puede ser declarada inhabitable por el gobierno municipal si éste tiene una política de así proceder en tales casos. Si esto sucede, el inquilino podría tener que desocupar con tan sólo un mes de preaviso. Si usted alquila una habitación en una casa particular, trate de averiguar si es legal o no. Si no lo es, infórmese acerca de la política municipal al respecto de habitaciones ilegales. Del punto de vista de su relación con el propietario, usted tiene los mismos derechos que gozan todos los inquilinos bajo la legislación provincial aunque viva en una habitación ilegal.

SI USTED DECIDE NO INSTALARSE

UNA VEZ QUE ENTREGUE UN DEPÓSITO AL PROPIETARIO, EL CONTRATO ENTRA EN VIGENCIA. SI DECIDE NO INSTALARSE, EL PROPIETARIO PUEDE OBLIGARLE A PAGAR EL ALQUILER POR TODO EL MES, A MENOS QUE OTRO INQUILINO TOME LA UNIDAD. SI LA RAZÓN POR NO INSTALARSE FUE QUE HABÍA UN RIESGO GRAVE A SU SALUD O SEGURIDAD, VA A NECESITAR PRUEBAS DE ELLO. POR EJEMPLO, TOME FOTOS DEL PROBLEMA Y PIDA AL INSPECTOR DE SALUD QUE ACUDA A LA UNIDAD. SI ES NECESARIO EFECTUAR REPARACIONES SIN DEMORA, PUEDE CONVOCAR AL PROPIETARIO A UNA AUDIENCIA DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS.

HAGA CONSTAR TODO POR ESCRITO

PREGUNTE AL PROPIETARIO O ENCARGADO LO QUE INCLUYE EL ALQUILER. PREGUNTE SI LA CALEFACCIÓN, ELECTRICIDAD, CABLEVISIÓN, LAVANDERÍA, REFRIGERADOR, COCINA, ALMACENAJE O ESTACIONAMIENTO ESTÁN INCLUIDOS. ASIMISMO CERCÍÓRESE DE QUE CONSTE EN EL CONTRATO SI INCLUYE EL USO DEL PATIO O INSTALACIONES DE RECREO, COMO POR EJ., UNA PISCINA. DIGA AL PROPIETARIO QUE USTED QUIERE UN CONTRATO EN EL QUE CONSTEN POR ESCRITO TODAS LAS COSAS QUE EL ALQUILER INCLUYE. SI EL PROPIETARIO SE COMPROMETE A PINTAR, LIMPIAR O REPARAR ALGO, HAGA QUE ÉSTO TAMBIÉN CONSTE POR ESCRITO.

Si tiene alergias

Muchas veces, un inquilino se instala en una unidad y pronto se da cuenta que no es apta para su situación personal. Por ejemplo, si usted tiene alergia al humo de cigarrillo, cerciórese de que conste en el contrato de alquiler que no se permite fumar en todo el edificio. Si el propietario incumple su contrato al permitir que se instale un fumador en su cercanía, sabiendo que su contrato declara que no se permite fumar en el edificio, usted puede tener la opción de reclamar una indemnización del propietario. No obstante, si su contrato no menciona esto por escrito, y usted llega a tal punto que no aguanta el humo, puede corresponderle a usted pagar por romper su contrato o *lease* o por desocupar la unidad sin la debida notificación. El concepto se aplica igualmente a las mascotas domésticas. Aunque su contrato puede decir que no se le permite tener mascotas, es posible que otros inquilinos en el edificio, que hayan vivido allí desde antes que usted, tengan contratos diferentes al suyo. No debe suponer que su contrato es igual a los de todos los otros inquilinos. Si usted no quiere vivir en un edificio donde viven mascotas, cerciórese que su contrato diga claramente que no hay mascotas en todo el edificio.

Cerciórese siempre que:

- + el contrato esté fechado;
- + el contrato esté firmado tanto por usted como por el propietario;
- + tanto usted como el propietario deben poner sus iniciales junto a toda modificación o tachadura;
- + el contrato dice las mismas cosas que usted y el propietario convinieron en conversación (lo que no conste por escrito no forma parte del contrato);
- + se le dé una copia del contrato sin demora (por si necesita probar algo).

- + AL INSTALARSE Y DESOCUPAR + INFORMES DE CONDICIÓN +
- + MULTA POR NO PARTICIPACIÓN + CITA PARA INSPECCIÓN +
- + INFORMACIÓN OBLIGATORIA +

INFORMES DE INSPECCIÓN



SIEMPRE obtenga una copia original del informe de la inspección de condición una vez que lo haya firmado. NUNCA firme el formulario de inspección de condición antes de hacer constar en el informe si no está de acuerdo con cualquiera de las afirmaciones del propietario en el informe.

INFORMES DE CONDICIÓN

Usted debe llenar un informe de la inspección de condición junto con el propietario al instalarse en la unidad y al desocuparla. Es la responsabilidad del propietario proporcionar el formulario correspondiente y concertar una hora para llenarlo con usted. El informe de la inspección es como una lista de verificación en la que usted y el propietario pueden anotar su opinión de la condición actual de la unidad. Llenar el informe de la inspección de condición al instalarse en la unidad y al desocuparla es útil porque puede ayudarle a probar que usted no hizo daños si el propietario pretende afirmar lo contrario. En el caso ideal, el informe de la inspección de condición cuando usted se instaló debe ser igual a aquel de cuando desocupe la unidad, ya que usted no es responsable por el uso o desgaste razonable.

MULTA POR NO PARTICIPACIÓN

Si el propietario no llena los informes de inspecciones de condición obligatorios, no podrá decir que usted hizo daños y pretender que no tiene que reembosarle los depósitos de seguridad y de daños por mascotas. El propietario pierde el derecho de retener el depósito si no llena el informe de inspección (*Condition Inspection Report*) conjuntamente con usted. Paralelamente, usted pierde el derecho de devolución del depósito de seguridad si no participa en las inspecciones de condición al instalarse en la unidad y al desocuparla. Por lo tanto, es muy importante que tanto usted como el propietario llenen los informes de inspección.

FIJE UNA HORA PARA LLENAR LOS INFORMES DE INSPECCIÓN

A menos que usted y el propietario convengan en hacerlo de otra manera, debe llevar a cabo la inspección el mismo día en que comienza el inquilinato, antes de traer sus pertenencias a la unidad. Usted y el propietario deben llenar el informe juntos o usted debe nombrar a un tercero que asista a la inspección de su parte si no puede asistir en persona; debe hacer saber al propietario de antemano si va a enviar a un tercero a la inspección. Dicha inspección debe ser hecha entre las 8 a.m. y las 9 p.m. Tenga en cuenta que si teme que algo se le pase por alto, es aconsejable hacer la inspección durante el día ya que es más fácil ver los daños.

Convenga en una hora para la inspección

- + Usted y el propietario deben esforzarse por convenir en una hora conveniente para ambos para hacer la inspección. Si no logran acordar en la misma hora, la ley estipula un proceso que es obligatorio.
- + El propietario debe ofrecerle una “primera oportunidad” para asistir a la inspección, dándole una o más fechas y horas para ese propósito.
- + Si usted no puede asistir a ninguna hora que le ofrezca el propietario, puede sugerir una hora que le resulte conveniente a usted y el propietario debe darle la debida consideración.
- + Si la hora que usted sugiere no es conveniente para el propietario, éste debe ofrecerle una “segunda oportunidad” que debe ser diferente de la primera. La segunda oportunidad debe serle presentada por escrito en un formulario autorizado por la *Residential Tenancy Branch*.
- + La ley estipula que tanto usted como el propietario deben considerar con buena voluntad las limitaciones de cada uno al escoger el horario para llevar a cabo la inspección.

INFORMACIÓN OBLIGATORIA

La ley exige la inclusión de cierta información estándar en el informe de la inspección de condición. Por lo general, el propietario debería usar un formato de la *Residential Tenancy Branch* en el que aparece toda la información obligatoria. Sin embargo, algunos propietarios redactan sus propios formatos, lo que es permitido siempre y cuando estos formatos contengan toda la información obligatoria. Recuerde que usted tiene el derecho de hacer constar en el informe cualquier razón por la cual usted no está de acuerdo con lo escrito.

Obtenga una copia del informe

La ley exige que el propietario le dé una copia del informe de la inspección de condición de inmediato, o si esto no es posible, dentro de los siete días de la inspección efectuada y antes de instalarse en la unidad o dentro de los 15 días de la inspección efectuada al desocuparla. Debe insistir en obtener una copia del informe apenas esté completo. Dicho informe servirá de prueba si usted debe asistir a una audiencia de resolución de conflictos, así que lo mejor es obtener la copia de inmediato. Ofrezca acompañar al propietario a fotocopiar el informe o llenen dos ejemplares con idéntica información, que ambos firman. No debe dar al propietario la oportunidad de modificar los datos en un informe ya completado porque sería dificultoso más tarde probar que éso sucedió. Redacte una carta al propietario en la que le

solicita su copia del informe de la inspección de condición, si no lo ha recibido, y guarde una copia de tal carta en sus archivos.

Traiga un testigo

Es aconsejable tener el acompañamiento de un amigo o pariente cuando efectúe las inspecciones al instalarse y desocupar con el propietario. Esta persona puede captar ciertos detalles que se le hayan pasado a usted y puede ayudarlo a sentirse más calmado si no se siente cómodo en compañía del propietario.

- + DEPÓSITOS DE SEGURIDAD Y DE DAÑOS CAUSADOS POR MASCOTAS +
- + DEPÓSITOS EXTRA Y CARGOS NO REEMBOLSABLES +
- + CÓMO OBTENER LA DEVOLUCIÓN DEL DEPÓSITO +

DEPÓSITOS DE SEGURIDAD Y CARGOS ADICIONALES



SIEMPRE participe en las inspecciones al instalarse y desocupar; si no, corre el riesgo de perder su depósito. **NUNCA** pague depósito por una unidad si no está seguro que la quiere, o puede perder su depósito.

DEPÓSITO DE SEGURIDAD Y DE DAÑOS CAUSADOS POR MASCOTAS

El propietario puede pedirle un depósito de seguridad (o depósito contra daños) para cubrir los costos de daños a la unidad o a la propiedad, o por alquiler o servicios no pagados. El propietario puede asimismo pedirle un depósito contra daños causados por mascotas y depósitos por ciertos extras como llaves o telemandos de garaje. El propietario no puede pedirle un depósito de seguridad sino una vez, en el momento en que usted consiente en alquilar la unidad. Usted debe pagar el monto completo del depósito de seguridad dentro de los 30 días de instalarse; caso contrario puede ser desalojado. *Ver Sections 20 y 47 de la RTA*

Monto del depósito de seguridad

Lo máximo que el propietario puede pedirle que pague por concepto de depósito de seguridad es la mitad de la mensualidad del alquiler. No puede pedirle sumas adicionales de depósito si el alquiler aumenta. Si el propietario cobra y recibe más de la mitad de la mensualidad del alquiler como depósito de seguridad, la ley permite que el inquilino deduzca del alquiler el monto que se pagó de más, o que recupere dicho monto de otra manera. Es importante comunicar al propietario la razón por la cual usted deduce el monto que se pagó de más.

Depósito contra daños causados por mascotas

El propietario puede pedirle que pague una suma adicional equivalente a la mitad de la mensualidad del alquiler por concepto de depósito de daños por mascotas. Puede pedirle este depósito en el momento en que se instala con la mascota o más tarde, si obtiene una mascota. No tiene que pagar más de una vez; el propietario no le puede pedir que pague depósitos adicionales si usted tiene más de una mascota. Si el propietario cobra y recibe más de la mitad de la mensualidad del alquiler como depósito contra daños causados por mascotas, la ley permite que el inquilino deduzca del alquiler el monto que se pagó de más, o que recupere dicho monto de otra manera.

Proteja sus intereses

Si usted paga un depósito y cambia de idea y no se instala, podría no lograr la devolución de su dinero. El propietario puede intentar forzarle a pagar el mes entero si no encuentra a otro inquilino que alquile la unidad. No firme nada y no entregue dinero al propietario hasta que le hayan contestado todas sus preguntas. Asegúrese que sí quiere vivir allí antes de pagar y averigüe el nombre y dirección del propietario. Si entrega dinero, obtenga un recibo. Se recomienda pagar con un cheque o giro.

Si hay un nuevo propietario

Si el edificio cambia de manos y aparece un nuevo propietario usted no tiene que pagar un nuevo depósito. Sólo tiene que pagarlo cuando se instala en la unidad, firma un nuevo contrato u obtiene una mascota. El nuevo propietario tiene la responsabilidad de obtener los depósitos del antiguo propietario y de reembolsarle su depósito cuando desocupe la unidad.

¿Se puede aplicar el depósito al pago del alquiler?

Usted no tiene el derecho de aplicar el depósito de seguridad al pago del alquiler a menos que el propietario consienta por escrito. Por ejemplo, usted no puede pagar la mitad del alquiler del último mes y decirle al propietario que cubra el saldo con su depósito de seguridad. De hacerlo, el propietario puede desalojarlo por incumplimiento de pago del alquiler, lo que le obligaría a desocupar la unidad en diez días y todavía debería el alquiler del mes entero. Si usted debe algún monto de alquiler al desocupar la unidad, y no hay daños u otros dineros pagaderos al propietario, éste puede aplicar su depósito de seguridad al saldo que usted debe por concepto de alquiler.

Ver Section 21 de la RTA

DEPÓSITOS EXTRA Y CARGOS NO REEMBOLSABLES

La ley permite que el propietario cobre depósitos por llaves y telemandos de garaje o por equipo que es para el uso exclusivo del inquilino. No se permite cobrarle depósitos por una llave o tarjeta de acceso si es el único medio de entrada al edificio.

Cargos no reembolsables

Además del alquiler y los depósitos reembolsables, la nueva *Residential Tenancy Act* permite al propietario cobrar cargos extra por los siguientes servicios:

- + el costo directo de reemplazar llaves u otros dispositivos de acceso;
- + el costo directo de llaves adicionales que usted solicite;
- + cargos de servicio cobrados por el banco por cheques sin fondos;
- + cargos de instalación y desocupación que la *strata corporation* cobra al propietario;
- + cargo por servicios o instalaciones solicitadas por usted que no forman parte del contrato de alquiler; por ejemplo, por estacionamiento, si no estaba incluido en su contrato original.

El propietario también puede cobrar los siguientes cargos siempre que conste en el contrato de alquiler que dichos cargos se le pueden aplicar:

- + un cargo no mayor de \$25 por un cheque sin fondos o por el pago tardío del alquiler;
- + un cargo no mayor de \$15 o el 3 por ciento del alquiler mensual por traspasarse de una unidad a otra dentro del mismo edificio si usted lo solicitó.

CÓMO OBTENER LA DEVOLUCIÓN DEL DEPÓSITO

La ley requiere que usted efectúe con el propietario las inspecciones al instalarse y desocupar para obtener la devolución de su depósito de seguridad. La consecuencia para el propietario o inquilino que no participa en las inspecciones de condición es la pérdida del derecho del depósito de seguridad. (Ver Capítulo 3, Informes de Inspección)

Al desocupar la unidad, debe proporcionar al propietario una dirección postal por escrito para que le envíe su depósito de seguridad. Esto es obligatorio. Una vez que el propietario haya recibido su dirección postal y usted haya desocupado, el propietario tiene 15 días para reembolsarle el depósito de seguridad. Esa dirección no tiene que ser el lugar donde usted vive, sólo una dirección donde pueda recibir correo.

Si el propietario quiere retener parte de o todo el depósito, usted debe autorizarlo por escrito, en caso contrario el propietario deberá presentar una solicitud de audiencia de resolución de conflictos dentro de los 15 días de la fecha en que usted desocupó la unidad y proporcionó una dirección postal por escrito. Si el propietario incumple, usted puede reclamarle el doble de su depósito de seguridad. Tiene dos años a partir de la fecha en que terminó su inquilinato para reclamar su depósito en la *Residential Tenancy Branch*.

Intereses El propietario debe pagarle intereses sobre su depósito de seguridad. El monto de intereses requerido está fijado anualmente por el gobierno. Algunos años no recibirá intereses si el interés preferencial del banco principal del gobierno provincial no sobrepasa el 4,5 por ciento el primero de enero. En el sitio www.rto.gov.bc.ca hay un calculador que puede usar para averiguar cuánto se le debe.

+ REPARACIONES Y SERVICIOS + RESPONSABILIDADES DEL
PROPIETARIO Y DEL INQUILINO + CÓMO HACER REPARAR AVERÍAS
Y RESTAURAR SERVICIOS + REPARACIONES DE EMERGENCIA +

REPARACIONES Y SERVICIOS



SIEMPRE obtenga el nombre, número telefónico y dirección del propietario antes de que surjan problemas. **NUNCA** espere que se le vaya a reembolsar por reparaciones que usted mismo hizo a menos que el propietario le haya dado su autorización por escrito.

RESPONSABILIDADES DEL PROPIETARIO Y DEL INQUILINO

Las responsabilidades del propietario

La ley dice que el propietario debe mantener la unidad en estado higiénico, seguro y “apto para ocupación”. El propietario debe hacer las reparaciones necesarias para su salud y seguridad.

El propietario es responsable de reparar:

- + calefacción
- + servicio de agua, instalaciones sanitarias
- + electricidad
- + cerraduras
- + paredes, pisos y cielorrasos (incluye goteras o agujeros)
- + puertas antiincendios y escaleras de incendios
- + intercomunicadores
- + ascensores

Todo lo que esté incluido en el alquiler debe recibir mantenimiento. Por ejemplo, el propietario tiene la responsabilidad de reparar:

- + refrigerador y cocina
- + instalaciones de lavandería
- + muebles, si están incluidos
- + garajes y cobertizos

Si algo necesita reparación, informe al propietario cuanto antes aún si la reparación no tiene importancia para usted. Haga dicho informe por escrito y guarde una copia. Si usted no da parte al propietario del problema y luego éste empeora, usted podría ser considerado el responsable.

Sus responsabilidades

Como inquilino, usted debe mantener limpia su unidad y notificar al propietario de reparaciones que sean necesarias o de problemas, tales como ratones, cucarachas o chinches. Usted es responsable de todo daño causado por usted o sus invitados aún si fue accidental. Esto no incluye el desgaste natural, que es lo que sucede con el paso del tiempo y el uso normal, como por ejemplo el desgaste de las alfombras.

CÓMO HACER REPARAR AVERÍAS Y RESTAURAR SERVICIOS

Si se necesita una reparación

Si se necesita una reparación y no es urgente, dé parte al propietario

30 tenants.bc.ca

o encargado cuanto antes (ver “Reparaciones Urgentes” más abajo en este mismo capítulo para saber cómo proceder en casos de emergencia). Anote la fecha cuando habló con el propietario y lo que replicó. No espere hasta que un problema menor se convierta en algo mayor.

Si se retira un servicio

La *Residential Tenancy Act* permite que el propietario limite los servicios o instalaciones siempre que usted reciba una notificación escrita al respecto con no menos de 30 días de anticipación y una indemnización en forma de una rebaja de su alquiler equivalente a la reducción en el valor de su contrato de alquiler. El propietario no puede retirar servicios o instalaciones consideradas “esenciales” a su tenencia. No obstante, lo que usted pueda considerar esencial puede no concordar con lo que el propietario o un árbitro consideren esencial. Por lo tanto, es importante cerciorarse de tener un contrato de alquiler por escrito en el que consten los servicios e instalaciones que son condiciones materiales del contrato. Por ejemplo, si está incluida la lavandería, cerciórese que ésto conste en el contrato escrito. Una condición material es una condición tan importante que de no haber existido usted no hubiera aceptado el contrato.

Mejoras a su unidad

Si usted quiere hacer cambios a su unidad, como pintar o quitar una alfombra vieja, pregúntele al propietario y obtenga su autorización por escrito. Si hace cambios sin el permiso del propietario, podría tener que pagar después por pintar nuevamente o por una nueva alfombra. No espere a que le vayan a pagar por mejoras que haya hecho a menos que tenga un contrato por escrito del propietario en el que conste que usted será indemnizado por las mejoras.

No retenga el alquiler

Puede que quiera retener el alquiler para compensar su inconveniente o el costo de las reparaciones que usted hizo. Si lo hace sin haber recibido una orden de un oficial de resolución de conflictos, el propietario puede desalojarlo por incumplimiento de alquiler. Es mejor presentar una solicitud de resolución de conflictos si ha tenido dificultad cuando ha pedido que el propietario haga reparaciones.

Envíe una carta

Si el propietario no efectúa las reparaciones o reinstala el servicio, envíe una carta. Esta carta debe indicar: 1) el domicilio donde usted vive; 2) lo que necesita reparación; y 3) la fecha límite cuando usted quiere que esté reparado. Firme y feche la carta y guarde una copia. La carta por sí sola puede resolver el problema, y puede asimismo ser la prueba de que el propietario sabía del problema. Si pasa la fecha límite y el propietario no

ha resuelto el problema, puede presentar una solicitud de audiencia de resolución de conflictos. (Ver Capítulo 10, Resolución de Conflictos)

Muestra de carta de reclamo

June 5, 2008

Penny Saved

Big Property Management Co. Ltd.

1234 Main Street

Anytown, B.C.

Dear Ms. Saved:

Re: My apartment at 201-4567 North Main Street

For three weeks my stove has not been working properly. The oven does not work at all, and only two of the burners work. I told you about this on May 17 and May 25.

The Residential Tenancy Act states that you must maintain my apartment and the appliances. If my stove is not fixed by June 10, I will have to take legal action through the Residential Tenancy Branch.

Thank you. Sincerely,

Teresa Tenant

5 de junio de 2008

Penny Saved

Big Property Management Co. Ltd.

1234 Main Street

Anytown, B.C.

Estimada Srta. Saved:

Ref.: Mi departamento en 201-4567 North Main Street

La cocina dejó de funcionar normalmente hace tres semanas. El horno no funciona y sólo dos de los quemadores sirven. Yo le di parte de esto el 17 de mayo y nuevamente el 25 de mayo.

La Residential Tenancy Act afirma que usted es responsable del mantenimiento de mi departamento y los aparatos domésticos. Si mi cocina no ha sido reparada el 10 de junio a más tardar, me verá obligada a presentar una queja por medio de la Residential Tenancy Branch.

Sin más por el momento, quedo de usted, atentamente.

Teresa Tenant

Resolución de conflictos por reparaciones y servicios

Cuando usted recurre al proceso de resolución de conflictos para obligar al propietario a efectuar reparaciones o servicios no urgentes, el oficial de resolución de conflictos puede:

+ ordenar al propietario que haga las reparaciones o restaure el servicio;

- + ordenar al propietario que le rebaje el alquiler hasta que las reparaciones estén hechas o el servicio sea restaurado;
- + darle autorización para pagar usted mismo por las reparaciones y deducir el costo de las mismas de la siguiente mensualidad;
- + ordenarle a pagar el alquiler a la *Residential Tenancy Branch* en vez del propietario hasta que las reparaciones hayan sido hechas. Esto se denomina "desviación de alquiler" ("*re-direction of rent*"). **Ver Section 65 de la RTA**

Si tuvo que arreglarse sin la cocina, refrigerador, inodoro o balcón porque el propietario demoró las reparaciones, puede que desee que se le devuelva parte del alquiler. Si usted y el propietario no pueden acordar en una indemnización justa, pueden usar el proceso de resolución de conflictos en la *Residential Tenancy Branch* (ver Capítulo 10, Resolución de Conflictos). Si el oficial de resolución de conflictos acuerda que se le debe indemnizar, lo más probable es que se le rebaje el alquiler temporalmente.

Prueba del problema

Asegúrese de documentar todo lo que necesita reparaciones en caso que deba acudir a una audiencia de resolución de conflictos. Puede tomar fotos o video. Una cotización de un técnico como por ej., un plomero, puede serle muy útil como prueba. También puede pedirle a un amigo o un vecino que vean el problema y sirvan de testigos en una audiencia de resolución de conflictos.

Llamar a un inspector municipal

Algunas municipalidades tienen normas con respecto al nivel de limpieza, seguridad e higiene de las viviendas. Puede llamar a la Alcaldía y preguntar acerca de estas normas. (Ver en la sección "*Health*", "*Fire*" o "*Building Inspections*" en las páginas azules del directorio telefónico o busque en la página de su gobierno municipal en *Internet*.) Los inspectores pueden revisar la unidad y ordenar al propietario que haga las reparaciones o limpie. Lamentablemente, no todas las municipalidades funcionan de esta manera. Si usted vive en una comunidad que no tiene ordenanzas para la protección de su salud y seguridad, debe llamar o escribir al alcalde o al concejo municipal e instarles a que adopten ordenanzas sobre normas de mantenimiento. (Ver Capítulo 11, Toma de Acción)

Inspecciones de inmuebles en Vancouver

La *City of Vancouver* tiene una ordenanza sobre *Standards of Maintenance* para asegurar el cumplimiento de estándares básicos en las viviendas. Dicha ordenanza ampara todo, desde calefacción y agua caliente hasta pisos en estado de putrefacción. Otras ordenanzas

obligan al propietario a exterminar cucarachas, roedores y pulgas. Si usted vive en Vancouver, puede llamar a la Alcaldía y solicitar que pase un inspector a revisar su unidad. El número telefónico del *City of Vancouver Property Use Inspector* es (604) 873-7398. Para información acerca de la *Vancouver health by-law*, contacte a *Vancouver Coastal Health* al (604) 675-3800.

Reparaciones y habitaciones “ilegales”

Las habitaciones denominadas “ilegales” en casas particulares lo son porque la municipalidad no las permite. Si usted vive en una habitación ilegal, tiene los mismos derechos que cualquier otro inquilino conforme a la *Residential Tenancy Act*. Puede solicitar una audiencia de resolución de conflictos para efectuar reparaciones. La *Residential Tenancy Branch* no contactará a la municipalidad.

No obstante, no llame a la municipalidad con respecto a un problema que necesita reparaciones si cree que su habitación es ilegal. Si usted informa de esa habitación, la municipalidad podría declararla no habitable y ordenar al propietario que lo desaloje. En tal caso podría recibir una notificación de desalojo de un mes.

Control de plagas

El propietario es responsable de la eliminación de plagas como insectos o roedores. Si usted descubre un problema de plagas, dé parte al propietario cuanto antes. Algunos problemas como las chinches son muy difíciles de tratar. Es importante que se contrate a un especialista de control de plagas para tratar el problema correctamente. Escriba una carta al propietario y guarde una copia para documentar el problema. También puede llamar a las autoridades sanitarias de su localidad para preguntar si pueden enviar a un inspector y obligar al propietario a que se ocupe del problema. Las autoridades pueden involucrarse si existe el potencial de que la plaga acarree una enfermedad. Si las autoridades sanitarias no se involucran, usted puede presentar una solicitud de resolución de conflictos en la *Residential Tenancy Branch* para obtener una orden que obligue al propietario a tratar el problema.

Moho

El moho es un problema importante en muchos inmuebles en B.C. dado nuestro clima húmedo. Es importante que tome todos los pasos posibles para prevenir la acumulación de humedad en su residencia y así evitar que el propietario le acuse de causar el problema. Si encuentra moho, cerciórese de documentarlo con fotos, testigos y con cartas al propietario en caso que necesite pruebas para una audiencia de resolución de conflictos. También puede llamar a las autoridades

sanitarias de su localidad para mayor información sobre el moho. (Busque el número en las páginas azules del directorio telefónico). O busque en el sitio Web de TRAC www.tenants.bc.ca; hay enlaces donde podrá obtener información sobre el moho.

REPARACIONES URGENTES

La *Residential Tenancy Act* tiene reglas especiales para las “reparaciones urgentes”. Estas reglas pueden autorizarle a efectuar reparaciones en ciertas circunstancias. Las reparaciones urgentes son aquellas que tienen el objeto de arreglar:

- + agujeros grandes en tuberías;
- + daños o bloqueos en tuberías de agua o cloacas;
- + sistemas eléctricos;
- + en una unidad alquilada, goteras grandes en el techo, cerraduras dañadas o defectuosas, daños o bloqueos en elementos de plomería como inodoros, o el sistema principal de calefacción;
- + en circunstancias prescritas, una unidad alquilada, propiedad residencial, sitio para casas prefabricadas o un parque para casas prefabricadas. *Ver Section 33 de la RTA*

Contacte al propietario

La ley dice que el propietario tiene que poner en un lugar prominente y visible el nombre y número telefónico de una persona a quien contactar en casos de emergencia. Si necesita una reparación urgente, llame a esa persona de inmediato. Debe tratar de contactar a esa persona no menos de dos veces. Si no hay ningún número, llame al propietario o encargado. Anote la fecha y la hora de cada llamada y guarde la constancia.

¿Qué sucede si no se hacen las reparaciones?

Se le permite pagar a un tercero para que haga las reparaciones, pero solamente si:

- + habló con la persona a contactar en casos de emergencia y aún así el propietario no ha hecho las reparaciones dentro de un plazo razonable; o
- + si no puede contactar a esa persona después de dos intentos.

Es aconsejable llamar a diferentes contratistas para obtener cotizaciones del costo de las reparaciones. Anote sus precios y contrate al más económico que esté calificado para hacer el trabajo. Guarde todos los recibos. El propietario puede hacerse cargo en cualquier momento del trabajo de reparación en progreso.

Cómo obtener la devolución de su dinero

El propietario tiene la obligación de reembolsarle el costo de las reparaciones urgentes si usted acató el procedimiento estipulado en la *Residential Tenancy Act*. Dé una copia de sus recibos al propietario y de toda información que haya anotado. Guarde los originales. Si el propietario no le devuelve el dinero, puede deducir el monto correspondiente del alquiler. Puede que quiera obtener sumas adicionales del propietario por concepto de otros gastos; por ejemplo, si sus pertenencias sufrieron daños en una inundación por culpa del propietario. Si usted y el propietario no llegan a un acuerdo sobre una justa indemnización, puede presentar una solicitud de resolución de conflictos en la *Residential Tenancy Branch*.

Si el propietario no está de acuerdo

Puede que el propietario no consienta en devolverle el dinero. El propietario puede aducir que no era una emergencia, o que las reparaciones costaron demasiado. Si esto pasa, el propietario puede presentar una solicitud de resolución de conflictos. Usted debe dejar que el oficial de resolución de conflictos decida. Si la decisión favorece al propietario, usted puede verse obligado a devolverle todo o parte del dinero. (Ver Capítulo 10, Resolución de Conflictos)

Se recomienda tener una póliza de seguros para inquilinos

El propietario no puede obligarlo a comprar seguro para inquilinos a menos que sea una de las condiciones de su contrato de alquiler. No obstante, le conviene estar asegurado para cubrir daños imprevistos a sus pertenencias en caso de un incendio o inundación. Una póliza de seguros para inquilinos es una buena idea porque por lo general paga la estadía en un hotel si sobreviene algún daño que le imposibilite permanecer en la unidad. El propietario es responsable de reparar daños a la unidad pero no siempre es responsable del costo de sus pertenencias.

Si tiene dudas

Si tiene dudas con respecto a su situación en una emergencia, llame a la *TRAC Tenant Information Line* o a la *Residential Tenancy Branch*. Siga todos los pasos que exige la ley y haga hacer el trabajo necesario de la manera más económica posible por un técnico calificado. De no hacerlo así, ¡puede ser usted el que pague!

- + NORMAS PARA NOTIFICACIONES DE AUMENTOS +
- + INCREMENTOS EN EXCESO DE LA CANTIDAD AUTORIZADA +
- + OCUPANTES ADICIONALES +

AUMENTO DE ALQUILER



SIEMPRE insista en recibir la notificación de aumento de alquiler en el formulario autorizado. **NUNCA** firme nada que consienta un incremento en exceso de la cantidad autorizada si usted no quiere aceptarlo.

REGLAS

Los propietarios pueden aumentar los alquileres anualmente hasta un monto determinado, y pueden solicitar la autorización de la *Residential Tenancy Branch* para aumentos superiores a ese monto. El porcentaje permitido de aumentos al alquiler es el índice de precios al consumidor (basado en la tasa anual de inflación) más un dos por ciento.

NOTIFICACIÓN DE AUMENTO DE ALQUILER

El propietario puede aumentarle el alquiler una vez al año a partir de 12 meses del día en que usted se instaló y comenzó a pagar alquiler. El propietario debe darle una notificación por escrito tres meses completos antes de que el aumento entre en vigencia. Por ejemplo, si el alquiler es pagadero el primero de cada mes, el propietario debe darle una notificación por escrito a más tardar el último día del mes, tres meses antes de que el aumento entre en vigencia. La notificación debe estar en un formato llamado "*Notice of Rent Increase*" de la *Residential Tenancy Branch*, o como mínimo, debe contener toda la información que aparece en dicho formato de "*Notice of Rent Increase*".

Periodo incorrecto de notificación

Si el propietario le da menos de tres meses completos de aviso, usted puede pagar el alquiler hasta que hayan transcurrido tres meses completos. Por ejemplo, si su alquiler es pagadero normalmente el primero de cada mes y el propietario le da una "*Notice of Rent Increase*" el primero de marzo u otro día de ese mes, usted comenzará a pagar el aumento el primero de julio. Ya que la notificación le fue entregada durante el mes de marzo, este no cuenta dentro de los tres meses obligatorios. Una vez que pasen los tres meses, debe pagar el nuevo alquiler. Escriba una carta al propietario informándole que el aumento no entrará en vigencia hasta que hayan transcurrido tres meses completos. Infórmele la fecha en que usted comenzará a pagar el alquiler aumentado. Guarde una copia de la carta.

Usted no tiene que pagar el aumento:

- + si ha vivido en la unidad menos de un año;
- + si el propietario trata de aumentarle el alquiler más de una vez al año;
- + si la notificación no está escrita en un formulario apropiado;
- + si el propietario sólo le dice verbalmente que el alquiler va a aumentar.

Si el propietario no le da una notificación apropiada, escríble una carta y dígame por qué no pagará el aumento ilegal. Guarde todo lo que el propietario le dé por escrito, y guarde una copia de su carta.

Viviendas subsidiadas

Es posible que las reglas sobre aumentos de alquiler no se apliquen a su situación si usted vive en una vivienda subsidiada operada por el gobierno o por sociedades sin fines lucrativos. Llame a *BC Housing* para mayor información acerca de cómo se calcula el alquiler cuando éste está subsidiado: (604) 433-1711, o fuera del Lower Mainland, al 1-800-257-7756.

AUMENTOS QUE SOBREPASAN EL PORCENTAJE PERMITIDO

Si un aumento de alquiler cae dentro del porcentaje permitido, no es posible cuestionarlo. Pero usted no tiene que pagar aumentos superiores al porcentaje permitido a menos que dicho aumento sea ordenado por la *Residential Tenancy Branch*. Si usted consiente por escrito a un aumento mayor del porcentaje permitido, el propietario no tiene que solicitar una autorización de la *RTB* para imponer el aumento. No obstante, si usted no consiente al aumento, el propietario debe obtener una orden de la *RTB* para aumentarle el alquiler.

Motivos de aumentos mayores de alquiler

El propietario debe solicitar la autorización de la *RTB* para aumentos por encima del porcentaje permitido. El propietario debe pagar un derecho de solicitud de \$200 más \$5 por cada unidad alquilable adicional. El propietario debe justificar o probar a un oficial de resolución de conflictos los motivos para aumentar el alquiler por encima del monto permitido. El oficial de resolución de conflictos puede:

- + rechazar la solicitud u ordenar un aumento de alquiler de menor cuantía;
- + introducir un aumento grande de alquiler en etapas;
- + ordenar que el propietario obedezca ciertas condiciones estipuladas en la orden.

La ley estipula varios motivos que permiten que el propietario solicite un aumento por encima del porcentaje permitido, y el oficial de resolución de conflictos debe considerar estos motivos, que aparecen en la *Section 23* del *Residential Tenancy Regulation*. Tenga en cuenta que hay ciertas diferencias entre *Regulation* y *Act*. La *Residential Tenancy Policy Guideline 37* da información detallada acerca de los puntos que el oficial de resolución de conflictos debe considerar en una audiencia con respecto a aumentos de alquiler en exceso de la cantidad autorizada; ver: www.rto.gov.bc.ca/content/publications/policy.aspx.

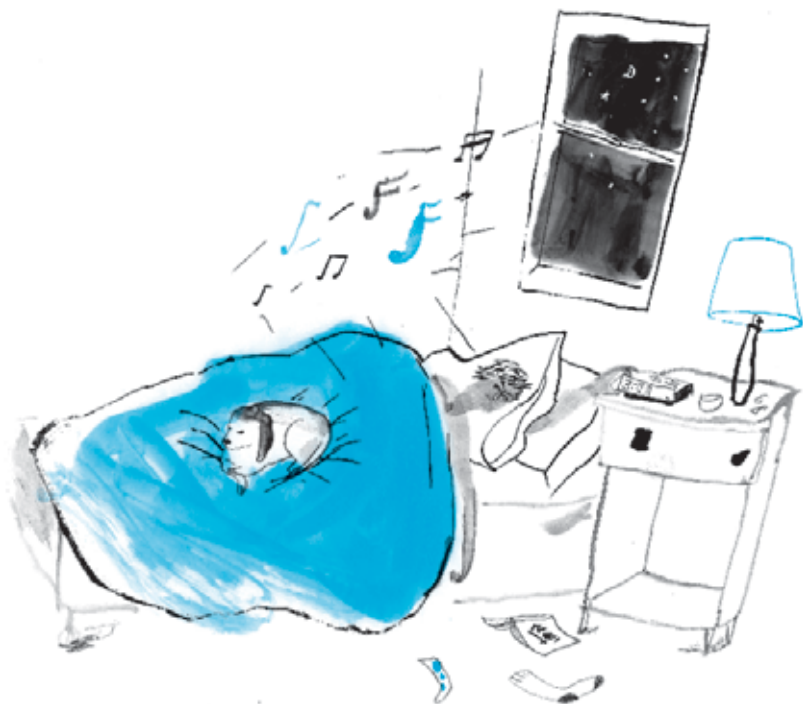
Si el propietario hizo solicitud por un aumento mayor, usted tiene derecho a una audiencia de resolución de conflictos para presentar su versión a la *Residential Tenancy Branch*. Por ejemplo, si usted obtuvo una orden para efectuar reparaciones y el propietario no ha hecho las mismas, puede presentar tal orden como prueba.

OCUPANTES ADICIONALES

Si más personas se instalan en su unidad después del comienzo de su inquilinato, podría tener que pagar más alquiler. El propietario no tiene que darle una notificación de aumento de alquiler si éste sube porque usted tiene personas adicionales viviendo en la unidad. No obstante, el propietario sólo puede aumentarle el alquiler en base a ocupantes adicionales si en su contrato escrito dice cuánto aumenta el alquiler por cada ocupante nuevo.

- + PRIVACIDAD EN CASA + RUIDO Y PERTURBACIONES +
- + CERRADURAS Y ACCESO + INVITADOS +

DERECHO A GOCE Y PRIVACIDAD



SIEMPRE guarde pruebas si sospecha que el propietario entró a su unidad indebidamente. Es difícil probar entradas ilegales en una audiencia de resolución de conflictos. **NUNCA** cambie las cerraduras sin la autorización por escrito del propietario o una orden de la *Residential Tenancy Branch*, a menos que se trate de una emergencia.

PRIVACIDAD EN SU CASA

¿Cuándo puede entrar el propietario?

Usted tiene el derecho a la privacidad en su casa. La ley define la privacidad como el derecho a “dominio exclusivo y goce en plena tranquilidad”. El propietario sólo puede entrar a su unidad en las siguientes circunstancias:

- + Una emergencia, como incendios o inundaciones.
- + Si el propietario le da una notificación por escrito con 24 horas hasta 30 días de anticipación, que diga precisamente la fecha y la hora en que quiere entrar y con un buen motivo.
- + El propietario toca a la puerta y usted le permite pasar. Pero recuerde —usted tiene el derecho de decir que no y pedir una notificación por escrito.
- + Usted permite al propietario entrar por alguna razón.
- + Usted vive en un hotel con servicio de limpieza; el empleado debe entrar a una hora razonable.
- + El propietario tiene una orden de la *Residential Tenancy Branch* que le permite entrar a la unidad.
- + Usted abandonó la unidad. (Llame *TRAC Tenant Information Line* o a la *Residential Tenancy Branch* para información sobre el abandono.)
- + La *Residential Tenancy Act* permite que el propietario inspeccione la unidad una vez al mes siempre y cuando usted reciba la notificación apropiada. *Ver Sections 28 y 29 de la RTA*

Notificación para entrar

De conformidad con la *Residential Tenancy Act*, usted debe recibir una notificación por escrito antes que el propietario entre a su unidad. Si el propietario coloca la notificación en su buzón de cartas o por la ranura donde va el correo, no será considerada como recibida sino hasta tres días después. Si es enviada por correo, no será considerada como recibida sino hasta cinco días después. Si usted recibe la notificación en persona, el período de espera comienza desde el momento en que se le entrega la notificación en sus manos. *Ver Section 88 de la RTA*

¿Dentro de qué horario se permite que entre el propietario?

A menos que usted consienta a otra cosa, el propietario sólo puede entrar a su unidad entre las 8 a.m. y las 9 p.m.

Ingreso ilegal

Si el propietario entra a su unidad ilegalmente una o repetidas veces, debería hablar con él acerca de su privacidad y escribir una carta. Informe al propietario que la ley estipula que usted requiere una notificación escrita de no menos de 24 horas antes de entrar y sólo si es para los propósitos permitidos por la *Residential Tenancy Act*. Guarde una copia de la carta. Es muy importante que guarde pruebas si sospecha que el propietario entra o ha entrado a su unidad ilegalmente; es algo que puede ser muy difícil de probar. Lo mejor es tener un testigo de la entrada ilegal.

Resolución de conflictos por pérdida de privacidad

Usted puede presentar una solicitud de resolución de conflictos si el propietario interfiere con su derecho de privacidad. La *Residential Tenancy Branch* puede:

- + Autorizarle a cambiar las cerraduras y quedarse con la única llave. La *Residential Tenancy Branch* puede asimismo ordenar que el propietario pague el costo de la nueva cerradura.
- + Permitir que el propietario entre a la unidad sólo bajo ciertas condiciones.
- + Ordenar al propietario a pagarle una suma por su pérdida de privacidad.

RUIDO Y PERTURBACIONES

Usted tiene también el derecho al goce en plena tranquilidad. Esto quiere decir que el propietario no debe comportarse de manera que interfiera con el uso cotidiano de su casa o permita que otros inquilinos o empleados lo molesten de manera no razonable. Algunos ejemplos de interferencia que podrían resultar en la pérdida del goce son:

- + El propietario va a su unidad constantemente.
- + El propietario permite que otros inquilinos hagan ruido excesivo a altas horas de la noche.

Escriba una carta informando al propietario del comportamiento que le molesta y pídale que le ponga fin. Guarde una copia de la carta. En ciertas situaciones, puede optar por llamar a la policía.

La *Residential Tenancy Act* no tiene disposiciones explícitas acerca del ruido. Si el ruido de otros inquilinos le molesta, llame a la municipalidad y pregunte si existe una ordenanza de control de ruido. Puede llamar a la policía si hay una fiesta o música excesivamente fuerte y le molesta.

Si el propietario entra ilegalmente a su unidad, usted puede presentar una solicitud de audiencia de resolución de conflictos. Necesitará pruebas de que la entrada ilegal sucedió. Por ejemplo, si un amigo o vecino vio al propietario entrar ilegalmente, pídale que sea su testigo. En la audiencia, puede pedir la autorización del oficial de resolución de conflictos para cambiar la cerradura y quedarse con la única llave (Ver Capítulo 10, Resolución de Conflictos). Puede pedir también que el propietario pague por las nuevas cerraduras. La *Residential Tenancy Branch* puede o no ordenar que el propietario pague.

Protéjase del acoso

- + Si se siente incómodo, no permita que el encargado o dueño entre a su casa sin la notificación escrita apropiada. Esté seguro que tenga un buen motivo para entrar. Llame a la policía si entra por fuerza.
- + Si el propietario o el encargado le grita, ponga fin a la conversación de inmediato y envíe una carta. No entre en confrontaciones verbales con el propietario o el encargado.
- + En cualquier momento en que el propietario le cause miedo o lo insulte, anote la hora, fecha y exactamente qué sucedió. Si puede, busque testigos que hayan visto o escuchado el acoso.
- + Si tiene un problema de acoso, tenga un testigo cada vez que trate con el propietario o el encargado en persona.
- + Si el encargado lo acosa, escriba una carta al propietario y describa el problema. Guarde una copia.

Resolución de conflictos por pérdida de goce y tranquilidad

Usted puede presentar una solicitud de audiencia de resolución de conflictos en la *Residential Tenancy Branch* si quiere ser indemnizado por la pérdida de goce y tranquilidad. Puede solicitar dicha indemnización durante su tenencia de la unidad o hasta dos años después de haberla desocupado.

La *RTB* puede ordenar al propietario que le pague por su pérdida de goce y tranquilidad. Por ejemplo, usted puede reclamar parte de su alquiler por el período de tiempo durante el cual sufrió interferencia. También puede reclamar daños graves si el comportamiento fue muy serio y el propietario permitió que continuara.

Usted deberá aportar pruebas del comportamiento que resultó en su pérdida de goce y tranquilidad. Puede usar a sus amigos y vecinos

como testigos. También puede usar cartas escritas al propietario, grabaciones en audio o video y fotografías. Le incumbe demostrar que el propietario estaba informado del problema y optó por ignorarlo.

¡Atención!

La ley no le autoriza dejar de pagar el alquiler porque tiene un problema con el propietario o con los otros inquilinos. En cambio, presente una solicitud de resolución de conflictos. Dé la debida notificación si decide desocupar la unidad, ya que, de lo contrario, podría tener que pagarle al propietario.

CERRADURAS Y ACCESO

Ni usted ni el propietario pueden cambiar la cerradura de su puerta o del edificio si ambos no acuerdan en hacerlo. En una emergencia, como por ej., si hay un robo con entrada forzada, el propietario puede cambiar la cerradura y debe darle una nueva llave de inmediato.

Nueva cerradura al instalarse

Cuando se instala como nuevo inquilino, puede pedir que el propietario cambie las cerraduras, si aún no lo ha hecho, para prevenir que los antiguos inquilinos u otras personas con llaves entren a su casa. Debería pedir el cambio de cerradura en una carta. Si el propietario se rehúsa a hacerlo, puede solicitar una orden de la *Residential Tenancy Branch* para obligar al propietario a cambiar las cerraduras. **Ver *Section 25 de la RTA***

Cambio ilegal de cerraduras

El propietario no tiene el derecho de cambiar las cerraduras porque usted no haya pagado el alquiler. Si esto sucede, puede llamar a la *Residential Tenancy Branch* y solicitar una intervención, por la cual un oficial llama al propietario para explicarle que dicha acción es ilegal. Si la intervención no tiene el efecto deseado, usted puede presentar una solicitud de audiencia de resolución de conflictos y pedir una orden que le devuelva el dominio de la unidad. Puede asimismo pedir que le reembolsen por el tiempo durante el cual no tuvo acceso.

Cambios de cerraduras

En una emergencia, usted tiene el derecho de cambiar las cerraduras; lo cual cuenta como reparación urgente. Por ejemplo, si hubo un robo con entrada forzada, o si las cerraduras estaban rotas cuando se instaló en la unidad. Puede deducir el gasto por la cerradura del

alquiler del mes siguiente, siempre y cuando haya cumplido con todas las reglas de reparaciones de emergencia. (Ver la sección Reparaciones de Emergencia en el Capítulo 5)

Puede que desee cambiar las cerraduras por motivos personales. En este caso, necesita la autorización del propietario; es muy aconsejable obtenerla por escrito. También puede cambiar las cerraduras si un oficial de resolución de conflictos de la *RTB* se lo autoriza.

INVITADOS

Es su casa y tiene el derecho de tener invitados. El propietario no puede aumentarle el alquiler debido a sus invitados. No obstante, el propietario puede poner objeciones si los invitados se quedan por demasiado tiempo y dan la impresión de que viven con usted. Debe fijarse en el contrato de alquiler a ver si hay una cláusula con respecto al número de ocupantes permitidos. Algunos contratos dicen que un invitado que se queda por más de dos semanas ya no es invitado sino ocupante adicional. En tal caso, el propietario puede querer aumentarle el alquiler o puede aducir que usted incumple el contrato. Los inquilinos en viviendas subsidiadas, por ejemplo, comúnmente tienen contratos que restringen cuántos días al año puede un invitado pasar la noche en la unidad, y corren el riesgo de perder el subsidio si parece que hay una persona adicional que vive con el inquilino.

+ NOTIFICACIÓN + ACTIVIDADES ILEGALES + FALTA DE PAGO DEL ALQUILER + DESALOJO POR CAUSA: UN MES +
+ CAMBIO DE USO + DESALOJO INMEDIATO +
+ RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS + ORDEN DE DESALOJO +

DESALOJO



SIEMPRE insista en recibir una notificación de desalojo por escrito en el formato autorizado por el gobierno. **NUNCA** firme un acuerdo mutuo de terminación de inquilinato (en inglés: "mutual agreement to end tenancy") a menos que quiera desocupar la unidad y no tiene expectativa de ser indemnizado por ello.

NOTIFICACIÓN

El propietario puede desalojarlo únicamente por ciertos motivos estipulados por la ley y debe darle una notificación escrita. Debería en principio usar el formato provisto por la *Residential Tenancy Branch*. La notificación del propietario (*Notice to End Tenancy*) debe proveer la información requerida legalmente, que incluye los motivos del desalojo y la manera en que usted podría cuestionar el desalojo. Si el propietario no usa el formato autorizado o no provee la información requerida, es posible que la notificación sea ilegal. Fijese en la sección de formatos del sitio Web de la *Residential Tenancy Branch*: www.rto.gov.bc.ca. Nunca desacate una notificación de desalojo, aún si cree que es ilegal.

Cómo cuestionar un desalojo

Usted puede cuestionar el desalojo al presentar una solicitud de audiencia de resolución de conflictos por medio de la *Residential Tenancy Branch*. (Ver Capítulo 10, Resolución de Conflictos.) La notificación debe hacer constar el motivo del desalojo. Cada tipo de desalojo tiene un período diferente de aviso antes de que deba desocupar la unidad. También rigen límites para cuestionar el desalojo, así que se aconseja actuar rápidamente. A continuación se explican los tipos de desalojos, los motivos y el período de tiempo para desocupar la unidad o cuestionarlos.

¿Qué sucede si el propietario no acata las reglas?

Si el propietario le dice simplemente que se vaya, o si le da una notificación que no está en el formato apropiado, no le haga caso omiso. Escriba una carta al propietario y afirme que el desalojo incumple la ley. Guarde la notificación y una copia de su carta.

ACTIVIDAD ILEGAL

De conformidad con la *Residential Tenancy Act* un propietario puede desalojar a su inquilino por motivo de actividad ilegal. Dependiendo de la gravedad de la actividad, el propietario puede dar una notificación con un mes de anticipación a la fecha de desocupación, o puede pedir una orden de la *Residential Tenancy Branch* para sacar al inquilino de inmediato. El inquilino no tiene que haber sido condenado ni siquiera acusado de actividad delictiva para que sea desalojado por actividad ilegal. Para probar que existe motivo para terminar el inquilinato por actividad ilegal se aplica el estándar de “balance de probabilidades.”

¿Qué tipo de actividades ilegales pueden ser motivo de desalojo?

No se trata de cualquier actividad ilegal. Para poder terminar el inquilinato, la actividad en cuestión debe:

- + causar o ser probablemente la causa de daños a la propiedad;
- + afectar adversamente o tener la probabilidad de así afectar el goce, seguridad o bienestar físico de otro ocupante de la propiedad residencial;
- + poner en peligro, de hecho o probablemente, uno de los derechos legítimos o intereses de otro ocupante o del propietario.

Mientras que no pagar el impuesto a la renta puede ser ilegal, no sería probablemente un motivo legal para desalojar al inquilino. Sin embargo, una operación de cultivo de marihuana obviamente sí sería motivo de desalojo. Para mayor información acerca de actividad ilegal que podría dar motivo a un desalojo, vea la *Residential Tenancy Policy Guideline 32* en: www.rto.gov.bc.ca/documents/GL32.pdf. Ver *Sections 47 y 56 de la RTA*

DESALOJO POR FALTA DE PAGO DEL ALQUILER

- + La notificación se da con 10 días de anticipación.
- + Usted tiene 5 días para presentar una solicitud de resolución de conflictos.

El propietario puede desalojarlo por no pagar todo o parte del alquiler. El propietario debe esperar al menos 24 horas después del día en que el alquiler debe ser pagado antes de notificarle que intenta desalojarlo.

Si recibe una notificación de desalojo por no haber pagado el alquiler, tiene cinco días para pagar. Si paga el alquiler completo dentro de los cinco días de recibir la notificación, ésta queda anulada y usted puede permanecer en la unidad. Traiga un testigo u obtenga un recibo para probar que pagó el alquiler. Si no paga el alquiler dentro de los cinco días, debe desocupar la unidad dentro de los 10 días contados a partir de la fecha en que recibió la notificación de desalojo a más tardar. El propietario puede obligarle a acudir a un proceso de resolución de conflictos para recuperar lo que usted le deba. El hecho de ser desalojado por no pagar el alquiler no significa que no tenga que pagarlo; puede ser desalojado y aún así deber alquiler. No hay sino unas pocas situaciones en las que tiene la opción de retener el alquiler sin obtener una orden de la *Residential Tenancy Branch*. Si tiene una disputa con el propietario, lo mejor es pagar el alquiler y resolver el

conflicto por medio del proceso de resolución de conflictos en la *Residential Tenancy Branch*. Ver *Section 46 y 66 de la RTA*

DESALOJO CON CAUSA

- + La notificación (*Notice to End Tenancy*) se da con 1 mes de anticipación.
- + Usted tiene 10 días para presentar una solicitud de resolución de conflictos.

Los motivos que ocasionan un desalojo con un mes de anticipación aparecen en la segunda página (o la página de atrás) de la notificación de terminación.

Los motivos más comunes para este tipo de desalojo son:

- + molestar a los vecinos;
- + pago repetidamente tardío del alquiler (tres veces es considerado "repetido");
- + graves daños a la unidad o el inmueble;
- + no reparar oportunamente daños causados por usted mismo o por sus invitados;
- + causar peligro a sus vecinos, al propietario o a sus empleados;
- + demasiadas personas viviendo en su unidad;
- + actividad ilegal que afecta adversamente al propietario, al inmueble o a los otros ocupantes;
- + romper una disposición de su contrato de alquiler y hacer caso omiso de una advertencia escrita del propietario.

Hay otros motivos que pueden causar una noticia de desalojo de un mes. Lea la notificación minuciosamente. Usted puede cuestionar este tipo de desalojo. Si el propietario no dice la verdad, o si usted cree que la situación no es lo suficientemente grave que amerite su desalojo, puede solicitar una audiencia de resolución de conflictos a la *RTB* con miras a anular la notificación. Debe presentar la solicitud de audiencia de resolución de conflictos dentro de los 10 días de recibir la notificación. (Ver Capítulo 10, Resolución de Conflictos)

Si usted decide no cuestionar el desalojo, tiene un mes completo (hasta el último día del mes siguiente) antes de tener que desocupar. A veces un propietario puede escribir la fecha incorrectamente en la notificación. Si tiene dudas de cuándo debe irse, llame a la *TRAC Tenant Information Line* o la *Residential Tenancy Branch*. Ver *Sections 47 y 48 de la RTA*

DESALOJO PORQUE EL PROPIETARIO OPTA POR USAR LA UNIDAD

- + La notificación (*Notice to End Tenancy*) se da con 2 meses de anticipación.
- + Usted tiene 15 días para presentar una solicitud de resolución de conflictos.

Aún si usted nunca tuvo problemas, el propietario puede desalojarlo si él mismo desea usar la unidad. Los motivos que ocasionan un desalojo con preaviso de dos meses aparecen en la segunda página (de atrás) de la notificación de terminación.

Los motivos más comunes para este tipo de desalojo son:

- + El propietario o sus hijos o padres desean instalarse en la unidad;
- + Su unidad cambió de manos y el nuevo dueño quiere instalarse (no es motivo aceptable tener la intención de vender la unidad);
- + El propietario quiere derrumbar el inmueble;
- + El inmueble está en proceso de conversión a propiedad horizontal (*condominium*);
- + El propietario quiere renovar la unidad y necesita que esté vacía;
- + Usted ya no califica para recibir subsidio. (En este caso usted no tiene derecho a indemnización)

Hay otros motivos que pueden ocasionar un desalojo de dos meses. Lea la notificación minuciosamente. Este tipo de notificación le da dos meses completos antes de tener que desocupar. Para cuestionarla, debe presentar una solicitud de audiencia de resolución de conflictos dentro de los 15 días de recibir la notificación. (Ver Capítulo 10, Resolución de Conflictos.) *Ver Section 49 de la RTA*

La mayoría de los desalojos por cambio de uso requieren autorización

Si el propietario quiere desalojarlo para derrumbar, renovar o convertir su unidad para cambiar su uso, debe haber obtenido autorizaciones de la municipalidad, de antemano. La Alcaldía le puede informar cuáles autorizaciones necesita su propietario y si de hecho ya las tiene. Algunas ciudades tienen reglas especiales que se aplican si el propietario quiere desalojarlo para derrumbar el inmueble. Es posible que también necesite una autorización para efectuar renovaciones o conversiones a propiedad horizontal. Pregunte en la Alcaldía.

Indemnización o último mes gratis

Si usted recibe una notificación de desalojo por “uso personal” del propietario, tiene el derecho de recibir un mes de alquiler por concepto de indemnización. El propietario debe pagarle este dinero o concederle el último mes gratis.

Usted puede desocupar con aviso corto

Dado que no es su culpa que haya sido desalojado para acomodar el uso personal del propietario, la ley le permite desocupar con aviso de corto plazo. Puede desocupar la unidad con una notificación mínima de 10 días si encuentra otro lugar antes de que venzan los dos meses. Debe dar la notificación por escrito, en forma de una carta al propietario, firmada y fechada por usted. Guarde una copia de la misma. Siguiendo este proceso de aviso corto, no tiene que pagar sino por los días que vivió en la unidad (mínimo de 10 días). Si usted ya había pagado el alquiler completo de un mes, el propietario debe reembolsarle el equivalente de los días que no vivió en la unidad. Aún si avisa que va a desocupar en corto plazo, retiene el derecho de recibir del propietario un mes de alquiler por concepto de indemnización.

Si el propietario incumple la notificación

Si el propietario no usa el inmueble para el motivo que consta en la notificación de desalojo, usted puede solicitar indemnización. Por ejemplo, el propietario podría desalojarlo porque un pariente cercano quiere instalarse, pero usted se entera más tarde que el pariente no lo hizo. Si la unidad no fue utilizada por seis meses mínimo para el propósito que constaba en la notificación, el propietario le debe el equivalente de dos meses de alquiler.

Contratos a plazo fijo y desalojos por uso del propietario

Si usted tiene un contrato a plazo fijo, o *lease* en inglés, usted no puede ser desalojado porque el propietario quiera usar la unidad antes del fin del contrato. No obstante, si el contrato afirma que usted debe desocupar la unidad cuando termina el contrato, entonces tendrá que desocupar y el propietario no está obligado a indemnizarlo.

Contrato mutuo de terminación de inquilinato

Un contrato mutuo de terminación de inquilinato (*Mutual Agreement to End a Tenancy*) es un formato que tanto usted como el propietario firman, por el cual consienten en que su inquilinato terminará en una fecha determinada. Usted no está obligado a firmar este formato a menos que quiera hacerlo. Si lo firma, consiente a desocupar la unidad

en vez de ser desalojado. Esto significa que no será indemnizado. Al inquilino sólo le conviene firmar un contrato mutuo si desea romper un *lease* o si, por otro motivo, quiere desocupar antes de la terminación.

DESALOJO INMEDIATO

En casos especiales, el propietario puede desalojarlo rápidamente (en pocos días). Pero sólo está autorizado a hacerlo si usted causa un problema muy grave, como por ejemplo:

- + amenazó o golpeó a otros inquilinos;
- + hizo daños gravísimos (destrozó la unidad);
- + puso en peligro al propietario o a los demás inquilinos (por ej., inició un incendio en la unidad);
- + actividad ilegal que pone en riesgo inmediato al propietario, al inmueble o a los otros ocupantes.

El propietario necesita una orden de la *Residential Tenancy Branch* para desalojarlo de esta manera. Usted recibirá una notificación de la audiencia de toma de posesión (*order of possession hearing*). Debe acudir a dicha audiencia si quiere cuestionar el desalojo. El propietario no está obligado a presentarle una notificación de desalojo antes de solicitar dicha audiencia. *Ver Section 56 de la RTA*

SOLICITUDES DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

Para cuestionar un desalojo, usted debe presentar una solicitud de audiencia de resolución de conflictos por medio de la *Residential Tenancy Branch*, o en su localidad el *Government Agent* o *Service BC Centre* (ver Capítulo 10, Resolución de Conflictos). Rigen límites para cuestionar el desalojo, así que se aconseja actuar rápidamente. Para informarse acerca de cómo prepararse para el proceso de resolución de conflictos, llame a la *TRAC Tenant Information Line*.

Vancouver (604) 255-0546

Fuera de Vancouver 1-800-665-1185

ORDEN DE DESOCUPAR

Si la *Residential Tenancy Branch* no anula la notificación de desalojo, el oficial de resolución de conflictos de la *RTB* está obligado a otorgar al propietario una *order of possession* y usted debe desocupar la unidad no más tarde de la fecha que consta en la notificación. El propietario puede asimismo solicitar una *order of possession* si usted no cuestiona la notificación dentro del plazo permitido.

Si la *RTB* emite la *order of possession*, el propietario puede presentarla a la *Supreme Court of B.C.* la cual a su vez entregará al propietario una "*Writ of Possession*", que autoriza al propietario a contratar a un oficial (*bailiff*) con el propósito de forzarlo a desocupar con sus pertenencias. Todo esto puede suceder rápidamente, en uno o dos días.

Si ese oficial (*bailiff*) se apodera de sus pertenencias, usted tendría que pagar todo lo que debe al propietario, más los honorarios de ese oficial, antes de que pueda recuperar sus cosas. No se arriesgue —una vez cumplido el plazo que aparece en la notificación, ¡salga de allí!

Recuerde: La única persona que puede sacarlo de la unidad con sus pertenencias es el *bailiff*, con una *Writ of Possession*. El propietario no puede echarlo ni cambiar las cerraduras. La policía tampoco. El propietario no puede confiscarle los muebles u otras pertenencias por no haber pagado el alquiler. Un *bailiff* es un empleado de una empresa contratada para ejecutar las órdenes de la corte; en algunas poblaciones, los agentes de policía pueden desempeñar dicha función.

+ ENTREGA DE NOTIFICACIÓN + ROMPIMIENTO DE
CONTRATO + LIMPIEZA E INSPECCIÓN PRE-MUDANZA +

AL DESOCUPAR



SIEMPRE proporcione al propietario una dirección postal para que le envíe su depósito de seguridad. **NUNCA** desocupe la unidad si tiene un contrato de alquiler de mes a mes sin dar al menos un mes completo de aviso por escrito.

CÓMO NOTIFICAR AL PROPIETARIO

El propietario debe recibir su notificación a más tardar el día antes del día en que el alquiler es pagadero. Por ejemplo, si usted paga el alquiler el primero de cada mes y quiere desocupar el 31 de mayo, el propietario debe recibir su notificación el día 30 de abril o antes, y debe ser por escrito. Incluya su nombre y dirección y la fecha de desocupación. Firme y feche la carta y guarde una copia.

Cómo anular su notificación

Una vez que dió una notificación por escrito al propietario, y éste se entera que usted no piensa desocupar el día que había dicho, el propietario puede solicitar una *order of possession* ejecutable el día en que debería haber desocupado. O sea, usted no puede dar una notificación de que va a desocupar y luego cambiar de idea a menos que el propietario consienta por escrito en dejarlo permanecer en la unidad.

Aviso de corto plazo

Si usted no concede un mes entero al propietario con notificación por escrito, y éste no puede conseguir un nuevo inquilino de inmediato, usted podría perder dinero. El propietario podría quedarse con su depósito de seguridad o hasta intentar obligarle a pagar el alquiler del mes siguiente. Si usted rompe un contrato a plazo fijo (*lease*), podría ser responsable del alquiler hasta que el propietario pueda alquilar la unidad o hasta la terminación del plazo original.

Entrega del aviso

El propietario puede ser el dueño o encargado del inmueble o hasta puede ser que otro inquilino le alquila a usted. Hay distintas maneras de diligenciar la notificación de desocupación al propietario:

- + **1 En persona** Entregue la notificación al propietario en su casa o en la oficina donde atiende a sus funciones de propietario. También puede entregar la notificación a una persona adulta que viva con el propietario, o al agente del mismo. Traiga un testigo que haya leído la notificación. Escriba en su copia la hora, fecha y lugar donde la entregó, y hágala firmar por el testigo. No entregue la notificación a un menor. No vaya solo. De acuerdo con la ley, la notificación cuenta como recibida el mismo día en que la entregó si lo hizo en persona.
- + **2 Fije la notificación** Para fijar la notificación, sujétela a un lugar visible en el domicilio del propietario o en la oficina donde atiende a sus funciones de propietario. Por ejemplo, puede fijarla sobre la puerta con cinta adhesiva. Traiga un testigo para poder probar la fecha en que

usted fijó la notificación. Pida al testigo que lea la notificación antes de entregarla. No la deslice por debajo de la puerta. De acuerdo con la ley, la notificación cuenta como recibida tres días después del día en que la fijó.

- + **3 Use el buzón** Ponga la notificación en el buzón o pásela por la ranura donde va el correo. Traiga un testigo para poder probar la fecha en que usted entregó la notificación. Pida al testigo que lea la notificación antes de entregarla. De acuerdo con la ley, la notificación cuenta como recibida tres días después del día en que la dejó.
- + **4 Por fax** Puede diligenciar la notificación por fax si el propietario le proporcionó un número para el envío de notificaciones o documentos por fax. Guarde la constancia de transmisión que confirma la fecha en que el fax fue recibido. De acuerdo con la ley, la notificación cuenta como recibida tres días después del día en que la transmitió por fax.
- + **5 Por correo** Usted puede enviar la notificación por correo normal o certificado (*registered mail*, en inglés). Si desea comprobar que el propietario recibió su notificación, envíela por correo certificado. El servicio de correos le dará un recibo que prueba que usted envió la notificación. De acuerdo con la ley, la notificación cuenta como recibida cinco días después del día en que la envió, así que debe enviarla con suficiente tiempo.

ROMPIMIENTO DE UN CONTRATO A PLAZO FIJO (LEASE)

Un *lease*, o contrato de alquiler a plazo fijo, fija el período de tiempo que usted vivirá en la unidad. Hay dos tipos de *leases*:

Lease con cláusula de desocupación

Si su *lease* (contrato de alquiler a plazo fijo) dice que debe desocupar cuando el contrato termine, es probable que no reciba ninguna otra notificación del propietario. Si usted desea permanecer en la unidad, debe firmar un nuevo contrato con el propietario.

Lease sin cláusula de desocupación

Un *lease* que dice que usted debe permanecer por un período mínimo de tiempo (comúnmente de un año), pero que no fija ninguna fecha en que deba desocupar. Este tipo de contrato le permite quedarse una vez que el *lease* termina y seguir alquilando de mes a mes. Si usted quiere desocupar la unidad el día de vencimiento del *lease*, debe dar al propietario un mes entero de aviso (ver capítulo 2 para mayor información acerca de *leases*.)

Si rompe el contrato

Si usted desocupa antes del fin del contrato (“rompe el contrato”) sin hallar a otra persona que pueda asumirlo, el propietario puede obligarle a pagar el alquiler hasta que otro inquilino se instale en la unidad. Podría cuestionar ésto si el propietario no está activamente buscando a otro inquilino. Presente su notificación con la mayor anticipación posible, y por escrito.

Cargos por rompimiento de un lease

Si usted desocupa antes del fin del contrato, podría ser responsable de los costos de publicidad y administración que incurra el propietario para encontrar a otro inquilino. Este cargo se llama “*liquidated damages*” (liquidación de daños y perjuicios). La suma se calcula como una estimación razonable del costo de alquilar la unidad de nuevo. Usted puede cuestionar una suma no razonable en una audiencia de resolución de conflictos en la *Residential Tenancy Branch*. Tenga en cuenta que, además de los “*liquidated damages*”, usted tendría que cubrir el alquiler hasta que la unidad sea alquilada de nuevo o hasta el fin del contrato.

¿Hay otra persona que pueda asumir el contrato?

Si tiene que romper un *lease* con seis meses o más restantes, puede encontrar a otro inquilino que asuma su unidad. Si usted quiere irse y no regresar a la unidad, puede asignarla (“*assign it*”) a otro inquilino. En tal caso, el asignatario se responsabiliza por el resto del contrato. No obstante, la responsabilidad podría recaer sobre usted si el asignatario no cumple con las condiciones del contrato.

Si usted quiere irse y regresar a la unidad más tarde, puede subcontratarla (“*sublet it*”) a otro inquilino. Usted será responsable por la unidad mientras que esté afuera. No podrá ni asignarla ni subcontratarla sin el permiso del propietario. El propietario debe considerar su pedido con actitud razonable y justa, pero puede rehusarlo. Obtenga el permiso por escrito. Si el propietario se niega a darlo, puede usar el proceso de resolución de conflictos (ver Capítulo 10, Resolución de Conflictos).

Si quiere desocupar porque no se han hecho reparaciones

Usted puede encontrarse descontento y querer mudarse porque no se han hecho las reparaciones. Aún así, debe dar la debida notificación al propietario para evitar que le cobre por el alquiler del mes siguiente además de los costos para alquilar nuevamente la unidad. Si incumple un contrato a plazo fijo, puede cobrarle aún más.

Tiene el derecho de presentar una solicitud de resolución de conflictos si hay reparaciones necesarias y pendientes (ver Capítulo 10, Resolución de Conflictos).

Si los problemas son tan graves que no puede quedarse

Bajo graves circunstancias puede desocupar con aviso corto si el propietario incumple una condición material de su contrato de alquiler. Primeramente, usted debe dar una notificación de tal incumplimiento por escrito al propietario, dándole una oportunidad de remediar el problema. Si el propietario no toma esa oportunidad, usted puede terminar su inquilinato (ver *Section 45(3)* y *52* de la *RTA*). Tenga en cuenta que la *Residential Tenancy Act* no estipula exactamente lo que es una condición material ("*material term*") porque una condición podría ser material en un contrato y no en otro. Si usted pone fin a su contrato porque, en su opinión, el propietario rompió una condición material, debe estar dispuesto a convencer a un oficial de resolución de conflictos de la *RTB* que era imposible continuar el inquilinato como resultado de tal incumplimiento. Llame a la *TRAC Tenant Information Line* o a la *Residential Tenancy Branch* para mayor información.

LIMPIEZA E INSPECCIÓN AL DESOCUPAR

Usted tiene que dejar la unidad limpia cuando la desocupe. Es responsable del costo de reparar daños causados por usted mismo o sus invitados, mientras que el propietario se responsabiliza por el desgaste normal. Si algún artículo llega al fin de su vida útil tras años de uso normal, usted probablemente no tendrá que pagar por él. Por lo general, no tiene que pintar las paredes aún si hay agujeritos donde puso clavos. Es probable que deba limpiar las alfombras o cortinas, según el tiempo que vivió allí, o si tenía mascotas o fumó en la unidad. Es responsable de cualquier daño ocurrido desde que llenó el informe de condición del inmueble al instalarse.

Si no llenó un informe de condición al instalarse

Si usted tomó posesión de la unidad (u obtuvo una mascota) desde el primero de enero de 2004, usted y el propietario deben haber efectuado una inspección de condición. No obstante, aún si se instaló antes de esa fecha, tiene que efectuar una inspección de condición al desocupar la unidad. Aún sin haber llenado el informe de la condición al instalarse, al menos usted y el propietario habrán documentado la condición de la unidad en caso que deban recurrir al proceso de resolución de conflictos. Usted no tiene que estar de acuerdo con el propietario en el informe, pero sí tiene que tomar parte.

Para obtener la devolución del depósito de seguridad

Usted tiene el derecho de recibir el reembolso completo de sus depósitos, tanto de seguridad como de daños por mascotas, a menos que existan daños, o no haya participado en las inspecciones de condición, o deba alquiler o servicios, o haya dejado sucia la unidad. Debe proporcionar por escrito al propietario una dirección postal para que le envíe su depósito de seguridad. No puede aplicar el depósito para cubrir parte del alquiler del último mes, a menos que el propietario consienta por escrito. (Ver Capítulo 4, Depósitos de Seguridad y Cargos Adicionales)

Si el propietario le debe más que el depósito

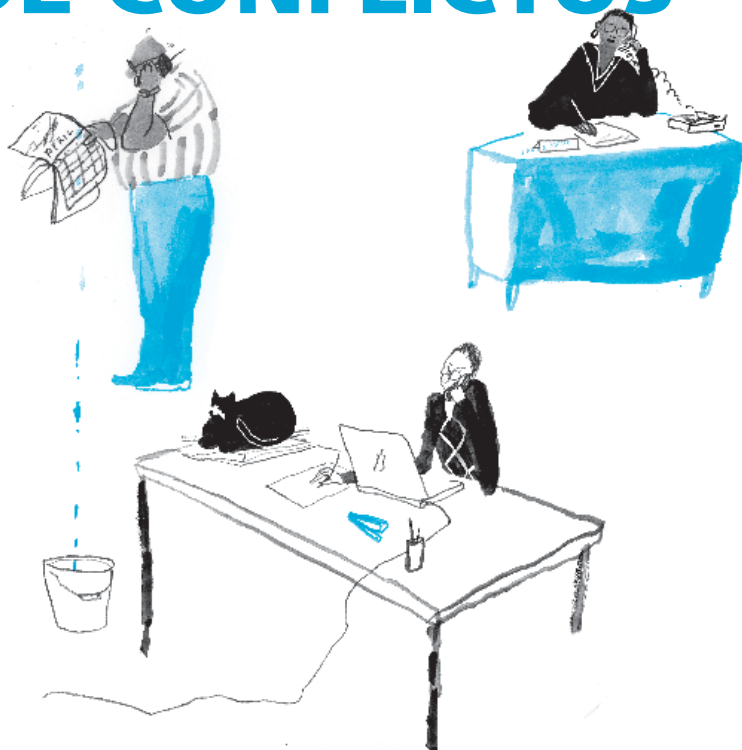
Si usted quiere cobrar un dinero que en su opinión el propietario le debe aparte del depósito, puede presentar una solicitud de resolución de conflictos en la *Residential Tenancy Branch*. Por ejemplo, puede reclamar indemnización por el tiempo que vivió con una avería, aunque debería tener pruebas del problema y copias de cartas en las que le había pedido al propietario que se ocupara del problema. (Ver Capítulo 10, Resolución de Conflictos)

Reclamos del propietario

El propietario puede presentar una solicitud de resolución de conflictos para reclamar parte del depósito por tales cosas como limpieza, daños o alquiler o servicios no pagados. El propietario debe darle una notificación de la audiencia de resolución de conflictos, que le otorga la oportunidad de relatar su versión de la historia. El propietario tiene hasta dos años a partir de la fecha en que usted desocupó la unidad para hacer un reclamo monetario contra usted.

+ ¿QUÉ ES RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS? + CÓMO INICIAR EL PROCESO + CÓMO PRESENTAR UNA SOLICITUD GRUPAL DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS + CÓMO PREPARARSE PARA LA AUDIENCIA + LA AUDIENCIA + AUDIENCIAS POR CONFERENCIA TELEFÓNICA + DECISIÓN + REVISIÓN DE UNA DECISIÓN +

RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS



SIEMPRE prepárese bien para una audiencia y cerciórese de haber presentado todas sus pruebas a tiempo. **NUNCA** llegue tarde o falte a la audiencia, ya que podría no tener otra oportunidad.

¿QUÉ ES LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS?

Los inquilinos de B.C. están amparados por la *Residential Tenancy Act*. Esta ley establece reglas para inquilinos y propietarios. Usted puede servirse de esta ley para tratar problemas que tenga con el propietario, recurriendo al proceso de resolución de conflictos en la *Residential Tenancy Branch*. Una audiencia de resolución de conflictos es como una "corte" para inquilinos y propietarios. Puede pedir que un oficial de resolución de conflictos interprete las reglas estipuladas en la *Residential Tenancy Act*. Por ejemplo, puede pedir que se hagan reparaciones o cuestionar una notificación de desalojo. Las audiencias de resolución de conflictos pueden ser en persona en la *Residential Tenancy Branch*, o por conferencia telefónica. Durante la audiencia, usted puede presentar pruebas y traer testigos. El oficial de resolución de conflictos decidirá qué hacer con respecto al problema, basándose en una interpretación de la ley y de sus pruebas. Tanto usted como el propietario deben acatar la decisión.

Reglas y procedimientos

Las *Rules of Procedure* están publicadas en el sitio Web de la *Residential Tenancy Branch*. Éstas pueden darle una idea de cómo se realizan las audiencias. También es útil ver las *Interpretation Guidelines* en el mismo sitio Web. Las *Interpretation Guidelines* intentan explicar el significado de ciertas partes de la *Residential Tenancy Act* y tienen el objeto de ayudar a los oficiales de resolución de conflictos a tomar a sus decisiones.

Límites de tiempo

Usted debe presentar una solicitud de resolución de conflictos dentro de un cierto número de días en respuesta a una notificación de su propietario. Por ejemplo, tiene pocos días para cuestionar una notificación de desalojo. Los límites aparecen en las notificaciones que le entrega el propietario. Si no sabe cuánto tiempo tiene para presentar la solicitud, lleve la notificación de inmediato a la oficina más cercana de la *Residential Tenancy Branch*, al *Government Agent* o *Service BC Centre*.

CÓMO PRESENTAR SOLICITUDES

¿Dónde presento mi solicitud?

Usted puede presentar una solicitud de audiencia de resolución de conflictos en la *Residential Tenancy Branch*, que tiene oficinas en Burnaby, Vancouver, Victoria, y Kelowna. Si no hay una oficina cercana, puede acudir al *Government Agent* o al *Service BC Centre* más cercano (vea en las páginas azules del directorio telefónico, bajo "Government of B.C." o en www.servicebc.gov.bc.ca).

Derecho de procesamiento

Cuesta \$50 presentar una solicitud de audiencia de resolución de conflictos a menos que usted reclame una suma superior a \$5,000 en cuyo caso cuesta \$100. Puede pagar en efectivo, cheque oficial o giro pagadero a: *Minister of Finance*. Si gana su caso, el oficial de resolución de conflictos puede ordenar que el propietario le reembolse este cargo si usted lo pide en la solicitud.

Si sus ingresos son reducidos, puede pedir una exención para no pagar. Deberá llenar un formato llamado "*Application to Waive Filing Fee*" (Solicitud de exención de derecho de procesamiento). Debe traer un comprobante de sus ingresos y estar dispuesto a proporcionar detalles acerca de sus ingresos y gastos.

Solicitud en línea

Usted puede presentar una *Tenant's Application for Dispute Resolution* vía *Internet* para pedir una audiencia ante un oficial de resolución de conflictos y para resolver un conflicto. El derecho de procesamiento debe ser pagado en línea con una tarjeta de crédito. La *Residential Tenancy Branch* le comunicará por correo electrónico los detalles de cómo y cuándo se celebrará la audiencia, cómo preparar su paquete de información que debe ser entregado al o a los demandados, así como también información acerca del proceso de resolución de conflictos.

Al llenar el formato de solicitud en línea

- + Usted debe llenar un formato denominado "*Tenant's Application for Dispute Resolution*" (Solicitud del inquilino para resolución de conflictos). En este proceso, usted es el "*applicant*" (demandante) y el propietario es el "*respondent*" (demandado).
- + Debe escribir la dirección de su unidad donde tuvo el problema.
- + Necesita el nombre legal y la dirección del dueño de la propiedad si su reclamo es monetario. Si desconoce el nombre del dueño, puede acudir a la *BC Assessment Authority* o hacer una búsqueda del

título de propiedad en la *Land Title Office*. Si su solicitud concierne una disputa y no una suma de dinero, puede poner el nombre del encargado del inmueble o la propiedad.

- + Debe escoger el motivo por el cual presenta una solicitud de resolución de conflictos al marcar la casilla en la segunda página que representa la mejor descripción de sus razones. El oficial de resolución de conflictos sólo tendrá en consideración las secciones de la ley que usted ponga en el formato.
- + Si pagó el derecho de \$50, marque la casilla que dice que desea que su propietario le reembolse este costo.
- + Incluya con la solicitud copias de las pruebas que usará en la audiencia. También puede entregarlas más tarde, siempre que entregue copias al propietario y al oficial de resolución de conflictos no menos de cinco días hábiles antes de la audiencia (no incluye los fines de semana o días feriados).

Entrega del aviso al propietario

La *Residential Tenancy Branch* le dará un paquete de documentos una vez que haya presentado su solicitud de resolución de conflictos. Dicho paquete incluirá la fecha de la audiencia, información acerca de cómo entregar los documentos, e incluirá copias extra de los documentos para el propietario. Debe entregar estos documentos al propietario sin demora.

Hay dos maneras de diligenciar los documentos:

- + **En persona.** Traiga un testigo que haya leído los documentos cuando se los dé al propietario. Tiene un plazo de tres días para dárselos.
- + **Por correo certificado.** Guarde el recibo de la oficina de correos para probar que envió la notificación. Envíe los documentos apenas los reciba.

CÓMO PRESENTAR UNA SOLICITUD GRUPAL DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

Si usted y sus vecinos tienen el mismo problema con el mismo propietario, la ley les permite presentar una solicitud de resolución de conflictos en grupo. Por ejemplo, si varios inquilinos en el mismo edificio tienen un problema con la calefacción, pueden presentar una solicitud juntos para obtener una orden de reparación y servicio. Las solicitudes grupales están sujetas a un derecho de procesamiento de \$50 más \$25 por cada inquilino que se una a la petición. Sólo habrá una audiencia y no es necesario que todos los miembros del grupo asistan.

Para presentar su solicitud, tanto usted como sus vecinos tienen que llenar los formatos disponibles de la *Residential Tenancy Branch*. Llame a la *Residential Tenancy Branch* o a la *TRAC Tenant Information Line* para mayor información.

CÓMO PREPARARSE PARA LA AUDIENCIA

Usted puede representarse por sí mismo en la audiencia. Necesita presentar pruebas al oficial de resolución de conflictos para contar su versión. El propietario también puede presentar pruebas. El oficial de resolución de conflictos tomará una decisión final basándose en estas pruebas, así que es importante preparar bien el caso y tener toda las pruebas a mano. Las audiencias duran una hora de comienzo a fin, así que es importante estar bien organizado y no desviarse del tema.

Ayuda

Los recortes presupuestarios han afectado la ayuda jurídica hasta tal punto que ya no se puede recibir representación de consejeros jurídicos gratuitos para audiencias de resolución de conflictos. Muchos grupos comunitarios han tenido que reducir sus servicios. (Ver en la parte final de esta guía una lista de agencias que aún ofrecen tal ayuda a los inquilinos.) Tiene que estar dispuesto a representarse a sí mismo en la audiencia. Si no habla inglés con soltura, puede traer a otra persona que habla bien inglés para que interprete.

Organícese para la audiencia

Haga una lista de los puntos más importantes que quiera enfatizar en la audiencia. Organice estos puntos en el orden de los sucesos.

Reúna pruebas

Si tiene testigos, es preferible que asistan a la audiencia. Si no pueden acudir en persona, obtenga una declaración jurada, que es la descripción del testigo de lo que sucedió, hecha bajo juramento ante un abogado o *Notary Public*. Esto implica un costo adicional.

Si la audiencia se hace por teléfono, sus testigos pueden participar. Proporcione a la *Residential Tenancy Branch* los nombres y números telefónicos de sus testigos antes de la audiencia. Hable con los testigos anticipadamente; deben estar al tanto de las preguntas que usted va a hacerles. Es importante que usted sepa las respuestas que van a dar.

Puede asimismo traer cartas, recibos, fotos, grabaciones en audio o video a la audiencia de resolución de conflictos. Si necesita un equipo para reproducir una grabación, comuníquese a la *Residential Tenancy Branch* con anticipación. Debe proporcionar copias de sus papeles y fotos a la *Residential Tenancy Branch* y al propietario no menos de cinco días antes de la audiencia. (Si es una audiencia telefónica, debe enviar copias de sus pruebas con anticipación.) El propietario debe hacer lo mismo. Si sus pruebas no aparecen sino durante la audiencia, el propietario puede pedir que la audiencia sea postergada. El oficial de resolución de conflictos puede negarse a considerar pruebas presentadas a última hora.

Practique cómo presentar su caso

Una vez que haya recopilado los hechos y las pruebas, practique cómo va a relatar su versión. Presente su caso ante un amigo que podrá hacerle preguntas si algunos de sus argumentos son confusos. Puede que tenga que explicar algo de manera diferente para aclarar el punto.

LA AUDIENCIA

Organice sus pruebas

Esto incluye su contrato de alquiler, cartas, notificaciones, fotografías, recibos y testigos. Cerciérese de que sus papeles están en el orden en que quiere presentarlos. Traiga dos copias extra de los papeles y las fotografías, si es que aún no ha proporcionado sus pruebas a la *Residential Tenancy Branch* y al propietario. (Si es una audiencia telefónica, debe enviar copias de los papeles y fotografías a ambos con anticipación.) Si ellos no tienen esta información, es posible que la audiencia deba ser postergada a otra fecha, o puede ser celebrada sin las pruebas. Proporcione copias de sus pruebas escritas a la *Residential Tenancy Branch* y al propietario no menos de cinco días hábiles antes de la audiencia.

Sus respuestas deben de ser breves y pertinentes

Debe hablar sólo de cosas relacionadas con su caso. Por ejemplo, si su propósito es obtener la devolución de su depósito de seguridad, no mencione a sus vecinos groseros. Las audiencias están programadas por una hora en total, así que vaya al grano.

No hable de cosas que no sabe con certeza

Es aceptable decir que no entendió una pregunta. También es aceptable decir que no sabe o que se le olvidó algo. Diga sólo la verdad y no adivine.

Espere a que le toque el turno

Mientras que el propietario habla con el oficial de resolución de conflictos, usted puede anotar preguntas que surjan para más tarde. Cuando sea su turno, presente sus puntos.

No se altere

Aún si cree que el propietario es grosero o mentiroso, permanezca calmado. No interrumpa. Su comportamiento durante la audiencia puede influir la decisión del oficial de resolución de conflictos.

Lleve un intérprete

Si usted tiene dificultad en hablar o entender inglés, traiga a un amigo que lo habla con soltura para que le interprete.

Sea puntual

Las audiencias de resolución de conflictos pueden ser muy cortas. Si usted llega tarde, comenzarán sin esperarlo.

AUDIENCIAS POR CONFERENCIA TELEFÓNICA

Las audiencias de resolución de conflictos se celebran frecuentemente por conferencia telefónica. Es igual que las audiencias en persona salvo que se asiste al llamar a la *Residential Tenancy Branch*. Cuando presente su solicitud de audiencia, recibirá un paquete. La primera página es una *Notice of Hearing* y contiene instrucciones para los participantes. Tenga estas instrucciones a mano cuando llegue la hora de audiencia. A continuación se dan algunos puntos que conviene recordar:

- + Cuando llegue la hora de la audiencia, tenga el paquete de información y todas sus pruebas a mano.
- + Marque el número provisto en la carta, seguido por el código de siete dígitos y luego la tecla (#) para acceder a la conferencia telefónica. (Cuidado. Si se equivoca al marcar podría perderse la audiencia.)

- + Trate de llamar un minuto antes de la hora fijada para la audiencia, pero no más de cinco minutos antes. Si llama demasiado temprano no podrá acceder la llamada.
- + Una vez que esté conectado, oirá un mensaje que explica que usted está participando en una conferencia telefónica y que debe esperar a que los otros participantes se conecten.
- + El oficial de resolución de conflictos puede conectarse tarde si otra audiencia se pasó de tiempo. No cuelgue. Permanezca en la línea para evitar que el oficial realice la audiencia sin usted.
- + Si tiene dificultades técnicas para acceder a la audiencia, llame a la operadora de la compañía telefónica (marque el 0). Pídale que lo conecte a la *Residential Tenancy Branch* para resolver el problema. (Si llama directamente a la *Branch* y lo ponen en espera, es posible que se pierda la audiencia.)

La decisión

Si un oficial de resolución de conflictos decide en su favor, el propietario debe acatar la decisión. Si éste fuere a hacer caso omiso de ella, contáctese con la *Residential Tenancy Branch*. En algunos casos, puede que deba recurrir nuevamente al proceso de resolución de conflictos. Por ejemplo, si el propietario desacata una orden de efectuar reparaciones, usted necesitará la autorización de la *Residential Tenancy Branch* para deducir una suma de su alquiler y pagar por las reparaciones.

PARA COBRARLE AL PROPIETARIO

Puede suceder que el propietario no le pague, aunque le otorguen la devolución de su dinero en la audiencia de resolución de conflictos. Debería escribir al propietario, adjuntando una copia de la orden, y pedirle que le pague. Una orden dictada por un oficial de resolución de conflictos de la *RTB* tiene la misma seriedad que las órdenes judiciales. Si el propietario no paga, puede registrar la orden en la *Small Claims Division* de la *Provincial Court*, (busque en las páginas azules del directorio telefónico bajo "*Court Registries*"). El personal de la corte le explicará sus opciones una vez que haya registrado la orden.

Errores en la decisión del oficial de resolución de conflictos

Usted puede pedir que el oficial de resolución de conflictos corrija un error en la decisión dentro de los 15 días de recibirla. Por ejemplo, si

usted ganó el proceso de resolución de conflictos pero no hay ninguna mención de la devolución del derecho de procesamiento de \$50, puede ser un error. Puede asimismo pedir las razones de la decisión si ellas faltan o no son claras. Debe llenar un formato de la *Residential Tenancy Branch* llamado "*Request for Correction or Clarification*" (Pedido de corrección o aclaración): www.rto.gov.bc.ca/documents/RTB-111.pdf.

REVISIÓN DE UNA DECISIÓN DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

En algunos casos, puede lograr que una decisión de resolución de conflictos sea revisada. (Esto no se trata de una apelación.) No tiene la opción de solicitar una nueva audiencia porque no le agradó la decisión.

Motivos para efectuar una revisión

Puede solicitar una revisión en la *Residential Tenancy Branch* por los siguientes motivos:

- + Usted no pudo asistir a la reunión original porque sucedió algo imprevisto, fuera de su control. Por ejemplo, su automóvil se descompuso camino a la audiencia o tuvo una emergencia de índole médica. Necesitará pruebas, como por ejemplo, un recibo del remolque o una nota de su médico.
- + Tiene nuevas pruebas que no estaban disponibles cuando se celebró la audiencia original. Dichas pruebas tienen que estar relacionadas con las cuestiones que trató la audiencia. Por ejemplo, si usted solicitó un orden de reparación y el informe del inspector inmobiliario no estuvo listo sino después de la audiencia.
- + Tiene pruebas de que la decisión del oficial de resolución de conflictos fue obtenida fraudulentamente. Si una persona miente en sus afirmaciones al oficial, esto es un delito llamado dolo. Debe proporcionar pruebas de dicho delito y demostrar la manera en que influyó en la decisión.

Si no logra satisfacer los requerimientos para una revisión en la *Residential Tenancy Branch*, puede reunir los requisitos para presentar una solicitud de revisión judicial en la *Supreme Court of B.C.*

¿Dónde presento mi solicitud?

Puede solicitar una revisión de una decisión de resolución de conflictos en la *Residential Tenancy Branch*, que tiene oficinas en Burnaby, Vancouver, Victoria, y Kelowna. Si no hay una oficina cercana, puede

acudir al agente del gobierno o al *Service BC Centre* más cercano (vea en las páginas azules del directorio telefónico, bajo “*Government of B.C.*” o en www.servicebc.gov.bc.ca).

Cargo

La solicitud de revisión de una decisión de resolución de conflictos le costará \$25. Si no pagó por la audiencia original, tampoco pagará por la revisión.

Formato de solicitud

Debe llenar un formato llamado “*Application to Review Dispute Resolution Officer’s Decision or Order*” (Solicitud de Revisión de una Decisión u Orden de un Oficial de Resolución de Conflictos). Un oficial de información de la *Residential Tenancy Branch* puede explicarle el formato, o llame a la *TRAC Tenant Information Line* para mayor información. Es importante proveer respuestas completas en la solicitud y proporcionar pruebas que respalden sus motivos en pedir la revisión.

Límites de tiempo

Solicite la revisión:

- + dentro de 2 días de la fecha en que recibió la decisión del oficial de resolución de conflictos para una terminación temprana o una orden de toma de posesión (*Order of Possession*), o una orden con respecto a la asignación o la subcontratación de un inquilinato, o una notificación del propietario para terminar el inquilinato por falta de pago del alquiler;
- + dentro de 5 días de la fecha en que recibió la decisión del oficial en cuanto a una reparación o una notificación para terminar el inquilinato;
- + dentro de 15 días de la fecha en que recibió la decisión del oficial para cualquier otro tipo de audiencia de resolución de conflictos.

Si su solicitud es presentada pasado el plazo, el oficial de resolución de conflictos decidirá si la va a aceptar o no.

¿Quién verá mi solicitud?

La revisión puede ser considerada por cualquier oficial de resolución de conflictos, incluyendo al mismo que celebró la audiencia original. El oficial considerará únicamente su solicitud, nuevas pruebas que usted proporcione y las actas de la audiencia original. No podrá hablar con el oficial acerca de su solicitud. El oficial puede rechazar su solicitud si no satisface los requisitos (motivos suficientes) para una revisión.

¿Qué sucede con la decisión original?

El hecho de solicitar una revisión no detiene la decisión automáticamente. El oficial de resolución de conflictos puede suspender la decisión original hasta que se lleve a cabo la revisión. Esto significa que el propietario no podrá hacer ejecutar la orden. Por ejemplo, si la decisión original fue de terminar su inquilinato, el oficial de resolución de conflictos puede permitirle quedarse en la unidad hasta que se lleve a cabo la revisión.

Cómo entregar una notificación al propietario

Si el oficial de resolución de conflictos aprueba su solicitud, será notificado por escrito que se va a llevar a cabo una revisión. Usted debe entregar la notificación de la revisión dentro de tres días. Hay dos maneras de diligenciar la notificación:

- + **En persona.** Traiga un testigo que haya leído los documentos cuando se los entregue al propietario. Debe dárselos dentro de 3 días.
- + **Por correo certificado.** Guarde el recibo de la oficina de correos para probar que envió la notificación. Envíe los documentos al propietario apenas los reciba.

Qué puede hacer el oficial de resolución de conflictos

El oficial de resolución de conflictos que revisa la decisión puede:

- + tomar una decisión basándose en el material escrito, como por ejemplo su solicitud, nuevas pruebas y afirmaciones escritas proporcionadas por usted o por el propietario;
- + suspender la decisión original hasta que se lleve a cabo la revisión;
- + celebrar otra audiencia a la cual se invitará a usted y al propietario.

Revisión judicial en la *Supreme Court of B.C.*

Usted puede pedir una revisión de la decisión del oficial de resolución de conflictos en un proceso de *Judicial Review* en la *Supreme Court of B.C.* Esta es la única opción para obtener una revisión si:

- + su caso no satisface los requisitos para una revisión de la decisión del oficial de resolución de conflictos de la *Residential Tenancy Branch*; o,
- + usted quiere cuestionar la decisión del oficial de resolución de conflictos dictada después de una revisión.

Necesitará probablemente un abogado para que lo represente en un proceso de *Judicial Review*. La petición cuesta dinero a menos que se

le considere como persona de bajos ingresos. Si pierde, la Corte puede ordenar que usted pague los costos legales del propietario. Obtenga asesoría jurídica antes de solicitar una revisión judicial. La *Community Legal Assistance Society (CLAS)* cuenta con información sobre cómo prepararse para una *Judicial Review* en www2.povnet.org/publications_clas, o llame a *CLAS* al (604) 685-3425, o si es de larga distancia al 1-888-685-6222.

TOMA DE ACCIÓN

El capítulo anterior explicó el proceso de resolución de conflictos y los muy limitados motivos para cuestionar una decisión. Explicó por qué es tan importante estar bien preparado para su audiencia y bien informado de la ley relacionada con el inquilinato residencial en general. Si no le satisfizo una decisión dictada por un oficial de resolución de conflictos (*Dispute Resolution Officer o DRO*) de la *Residential Tenancy Branch*, la única manera de modificarla es solicitar una revisión, que sólo se puede hacer en limitadas circunstancias y a veces por el mismo *DRO*. También podría solicitar una *judicial review* en la *Supreme Court of B.C.*, pero reiteramos que los motivos para este tipo de revisión son muy limitados y el proceso tiende a costar mucho. Se calcula que el 90 por ciento de las *judicial reviews* fracasan.

No obstante, hay otras maneras de quejarse si considera que sus derechos de inquilino fueron violados, que se le trató injustamente en la *Residential Tenancy Branch*, o que le preocupan las pobres condiciones del mercado de vivienda.

He aquí lo que usted puede hacer si:

El propietario incumple la ley y sigue desacatando las órdenes de la *Residential Tenancy Branch*.

La *Residential Tenancy Branch* no hace ejecutar las órdenes. Las órdenes de devolución de depósito de seguridad u otros dineros que le debe el propietario son ejecutadas por intermedio de la *Provincial Court (Small Claims, o Menores Cuantías)*. La *Court* establece los procedimientos para la ejecución de las órdenes. Contacte a la *Court Registry* de su localidad: www.ag.gov.bc.ca/courts/general/contacts.htm.

Usted puede reportar a la gerencia de la *Residential Tenancy Branch* que el propietario desacata las órdenes de oficiales de resolución de conflictos. El Director de la *Residential Tenancy Branch* puede evaluar las quejas e imponer multas de hasta \$5,000 por día si continúan las contravenciones de la *Act* o sus *Regulations*. (Esta estipulación de multas administrativas de la *Act* entró en vigencia en 2008.)

En el proceso de resolución de conflictos usted puede pedir que se le indemnice por el período de tiempo que el propietario desacató una

orden y le impidió acceso a un servicio o instalación. (Ver Capítulo 10, Resolución de Conflictos)

Usted cree que el personal de la *Residential Tenancy Branch* le dió información errónea, cometió errores graves en el procesamiento de su solicitud, o de otra manera injusta le impidió acceso a sus servicios.

Siempre averigüe el nombre del empleado que lo atiende cuando contacte a la *Residential Tenancy Branch*. El personal tiene la obligación de proporcionarle su nombre si usted se lo pide.

Pida hablar con un gerente o supervisor de la *Residential Tenancy Branch*. Explíquelo los detalles del problema que tuvo con la oficina y el nombre del empleado que lo atendió. El gerente se limita a tratar problemas que usted tuvo con el personal de la oficina o de procedimientos, y no con los oficiales de resolución de conflictos o sus decisiones. Estos oficiales son independientes en cuanto a sus decisiones.

Si usted no está satisfecho con la respuesta que recibió de la gerencia de la *Residential Tenancy Branch*, puede quejarse a la *Office of the Ombudsman*. El *Ombudsman* puede realizar investigaciones imparciales y confidenciales para determinar si una agencia pública actúa justamente. Para mayor información acerca del *Ombudsman* llame al (250) 387-5855 ó 1-800-567-3247, o visite www.ombudsman.bc.ca.

Usted cree que un oficial de resolución de conflictos realizó una audiencia de manera injusta.

Primeramente pida hablar con el gerente de la *Residential Tenancy Branch* donde hizo los trámites. Mientras que la gerencia no puede variar las decisiones, pueden tratar de explicarle la manera en que se realizan las audiencias.

Si usted no está satisfecho con la explicación que recibió de la *Branch*, puede contactar al Director de la *Residential Tenancy Branch* por escrito. Tenga en cuenta que el director no puede variar una decisión. Si el director procede a investigar su queja, es poco probable que afecte su situación, pero podría ser útil para otros en el futuro. Escriba a:

Director, Residential Tenancy Branch
PO Box 9844 Stn Prov Govt
Victoria, B.C. V8W 1C8

Usted cree que la ley es injusta con el inquilino en B.C. y quiere que el gobierno la modifique.

El *Government of British Columbia* es responsable de la *Residential Tenancy Act*. Si usted considera que la ley es injusta con el inquilino, puede contactar a su *MLA*, (siglas inglesas de *Member of Legislative Assembly* —diputado provincial) y expresar sus preocupaciones. El gobierno necesita oír las voces de inquilinos con el objeto de fortalecer las protecciones legales. Para averiguar el nombre de su *MLA*, vea en www.leg.bc.ca/mla o llame a *Elections BC* al 1-800-661-8683. Si envía una carta, sírvase enviar una copia a *TRAC* por correo electrónico a info@tenants.bc.ca.

Usted quiere que la municipalidad se esfuerce en hacer respetar las reglas con respecto a graves deficiencias en su edificio o quiere que la municipalidad promulgue ordenanzas para salvaguardar el suministro de viviendas a precio módico en su área.

Tan sólo unas pocas municipalidades de B.C. tienen ordenanzas con respecto a la condición de edificios a alquilar o a la escasez de viviendas a precio módico. Contacte a la Alcaldía y pregunte si tales ordenanzas existen. Caso contrario, contacte al alcalde y los concejales municipales y pregúnteles por qué no. Los gobiernos locales pueden cumplir un papel importante en salvaguardar la vivienda segura y accesible, pero, al igual que sus homólogos a nivel provincial, tienen que oír de los inquilinos mismos. Busque detalles de contacto de su gobierno local en las páginas azules del directorio telefónico o visite www.civinet.bc.ca y busque “*local governments list*.”

Usted no se siente conforme con la manera en que un agente inmobiliario o gerente de propiedades lo trató durante la compraventa o gerencia de la propiedad. Por ejemplo, si el agente entra a su unidad sin previo aviso.

Primeramente, trate de discutir el asunto directamente con el agente. Explique que debe acatar la *Residential Tenancy Act*. Como de costumbre, redacte una carta, guardando una copia que sirva de constancia. Si esto no resuelve el problema, contacte al agente supervisor. Si su problema sigue sin resolución, puede contactar al *Real Estate Board* (Asociación de la Industria Inmobiliaria). Para mayor información de cómo presentar quejas acerca de agentes inmobiliarios, vea en el sitio Web del *Real Estate Council of British Columbia* (Consejo Inmobiliario de B.C.) en www.recbc.ca/complaints/making_a_complaint.htm.

Si usted ha decidido que va a presentar una queja formal con respecto a un agente inmobiliario o gerente de propiedades, debería también pensar en presentar una solicitud de resolución de conflictos en la *Residential Tenancy Branch*, ya que tal proceso es la única vía que le permite pedir una orden para restringir la entrada a su vivienda o para ser indemnizado por la pérdida de goce y tranquilidad. (Ver Capítulo 7, Derecho a Goce y Privacidad y Capítulo 10, Resolución de Conflictos)

Grupos de inquilinos

En casos en que los problemas con el propietario afectan a todos los inquilinos del edificio, puede ser útil formar un grupo de inquilinos. La unión hace la fuerza. El colaborar para hacer que el propietario arregle los problemas de un edificio puede ser muy efectivo. Sin embargo, hay riesgos en la organización de residentes de un edificio. Por ejemplo, debe cerciorarse de que los otros inquilinos comparten su punto de vista para que el propietario no vaya a pensar que usted no es más que un alborotador. Contáctese con *TRAC* si desea información sobre cómo formar un grupo de inquilinos en su edificio.

Medios de comunicación

Una manera que puede ser efectiva para llamar la atención del propietario y obtener resultados con respecto a un problema es involucrar a los medios de comunicación. Muy pocos propietarios se conformarían con ser avergonzados públicamente por la manera en que conducen sus negocios. Tenga en cuenta que los medios de comunicación tienden a interesarse más en historias inusuales o que afectan a más de una persona. También conviene estar preparado a explicar a un periodista cómo ha intentado hallar soluciones y mostrar pruebas, como cartas por ejemplo. Llame a la *TRAC Tenant Information Line* para mayor información acerca de cómo hablar con los medios de comunicación.

(HAY ENLACES A ÉSTOS Y OTROS RECURSOS EN EL SITIO WEB DE TRAC)

OTROS RECURSOS

Opciones de vivienda

BC Active Manufactured Home Owners Association

Para aquellos que son propietarios de casas prefabricadas y alquilan el terreno en que viven.

(250) 544-1456

BC Housing—Información sobre vivienda subsidiada

(604) 433-2218

Fuera de la zona de Vancouver, llame a cobro revertido ("collect")

Co-operative Housing Federation of BC

(604) 879-5112

Servicios gubernamentales y jurídicos

Enquiry BC

Vancouver (604) 660-2421
1-800-663-7867 (fuera de la zona de Vancouver)

Service BC (Government Agent)

Si no hay una *Residential Tenancy Branch* cerca de su domicilio, llame a *Enquiry BC* y pida que lo conecten a una oficina de *Service BC* en su región.

BC Human Rights Coalition

Vancouver (604) 689-8474
1 (877) 689-8474 (fuera de la zona de Vancouver)

Residential Tenancy Branch

Para mayor información sobre el proceso de resolución de conflictos, para descargar formatos o calcular el interés aplicable a depósitos de seguridad, visite www.rto.gov.bc.ca

Lower Mainland (604) 660-1020

Victoria (250) 387-1602

En el resto de B.C.

1-800-665-8779

Law Line, Legal Services Society

Información jurídica gratuita por teléfono, disponible en muchos idiomas por medio de un servicio de intérpretes.

Zona de Vancouver

(604) 408-2172

Fuera de la zona de Vancouver

1-866-577-2525

Vancouver Property Use Inspector

Reparaciones, calefacción, seguridad antiincendios.

Ciudad de Vancouver

únicamente (604) 873-7398

Vancouver Coastal Health Protection

Infestaciones de chinches, roedores e insectos, (604) 675-3800

Servicios de abogacía y derivaciones

ZONA DE VANCOUVER

Abbotsford—Community Legal Advocacy Office

(604) 859-7681, ext. 207

The Affiliation of Multicultural Societies and Service Agencies of BC (AMSSA)

Un directorio de agencias de base comunitaria sin ánimo de lucro que proveen servicios de asentamiento de inmigrantes, multi-culturalismo, y salud y bienestar multicultural en toda B.C., www.amssa.org

BC Coalition to Eliminate the Abuse of Seniors

Organización sin ánimo de lucro que trabaja para eliminar el maltrato de los adultos mayores, (604) 437-1940, ó 1-866-437-1940

Chilliwack—Chilliwack Legal Advocacy Office

(604) 793-7204

Downtown Eastside Residents' Association (DERA)

Servicios de abogacía para residentes del Downtown Eastside, (604) 682-0931

Downtown Eastside Women's Centre

Centro abierto (sin cita previa) y servicios para necesidades básicas, así como salud mental, abogacía jurídica, servicios para víctimas y de alcance comunitario, (604) 681-8480, ext. 221

First United Church

Defensores que ayudan a gente en la zona metropolitana de Vancouver con una variedad de problemas, incluyendo asistencia económica, arrendamiento, *Et* e incapacidades, (604) 681-8365, marque el 2

Inland Refugee Society of BC (socia de VRSA)

Ayuda y apoya a solicitantes de refugio con sus necesidades urgentes, (778) 328-8888

Immigrant Services Society of BC

Servicios de asentamiento y programas para inmigrantes y refugiados, (604) 684-2561 y (604) 684-7498

Law Students Legal Advice Program

Asesoramiento jurídico, representación e información para personas en el Lower Mainland que no pueden pagar los honorarios de un abogado, (604) 822-5791

MOSAIC

Encara la problemática que afecta a inmigrantes y refugiados durante su asentamiento e integración. (604) 254-9626

Newton Advocacy Group Society

(604) 596-2311

North Shore Community Resources

(604) 985-7138

Seniors Services Society

Información sobre vivienda y prestaciones para adultos mayores. (604) 520-6621

SOS (Settlement Orientation Services)

Ayuda para solicitantes de refugio con el proceso de solicitud, así como asentamiento y salud. (778) 328-8888 —español: ext. 22 y 28; salud: 24

St. Paul's Advocacy

Proporciona información y abogacía a inquilinos y solicitantes de asistencia económica. (604) 683-4287

The Kettle

Proporciona ayuda a inquilinos con incapacidades de salud mental, incluyendo representación en audiencias de resolución de conflictos. (604) 253-0669

Wilson Heights United Church Advocacy Office

Proporciona abogacía a miembros de la comunidad. (604) 325-9944

ÁREA DE VICTORIA

Burnside Gorge Community Association

Proporciona apoyo, información, derivaciones, abogacía y ayuda con necesidades básicas a familias en crisis de vivienda. (250) 388-5251

James Bay Community Services

Abogacía en la comunidad. (250) 388-7844 ó (250) 388-7856

The Law Centre

Ayuda e información jurídica. (250) 388-4516

Together Against Poverty Society

Abogacía para inquilinos en conflicto con su propietario. (250) 361-3521

Victoria Native Friendship Centre

Abogacía prohabitacional para indígenas canadienses (*First Nations*) sin techo, así como información y orientación sobre viviendas a alquilar, derechos del inquilino, derivaciones, recursos y aptitudes prácticas para la vida cotidiana. (250) 384-3211

Victoria Status of Women Action Group

Proyecto de vivienda de transición de segunda etapa para mujeres indígenas canadienses (*First Nations*) con niños menores. (250) 383-7322

ISLA DE VANCOUVER

Campbell River—Island JADE Society

Ayuda con problemas de inquilinos, incluyendo representación en audiencias de resolución de conflictos. (250) 830-1171

Nanaimo—Nanaimo Citizens Advocacy Association

(250) 753-2321

Port Alberni—Port Alberni Friendship Centre

Información jurídica y abogacía para inquilinos. (250) 723-8281

RESTO DE LA PROVINCIA

East Kootenays (Cranbrook)—Traveling Advocate Program

Abogacía para personas que reciben asistencia económica y personas discapacitadas. (250) 426-4293

Fort St. John—Fort St. John Women's Resource Society

(250) 787-7121

Hazelton—Upper Skeena Counseling and Legal Assistance Society

(250) 842-5218

Kelowna—Okanagan Advocacy and Resource Centre

(250) 979-0201

Merritt—Nicola Valley Advocacy

(250) 378-6289

Nelson—The Advocacy Centre

Pobreza y asuntos familiares, servicios a víctimas, vivienda a precios módicos y protección de menores. (250) 352-5777

Penticton—Penticton and Area Women's Centre

(250) 493-6822

Powell River—Powell River Community Services Association

(250) 485-0950

Prince George—Active Support Against Poverty

Proporciona servicios de abogacía y derivaciones para personas con escasos recursos. (250) 563-6112

Prince George—Prince George Native Friendship Centre

(250) 564-3568

Prince Rupert—Prince Rupert Unemployed Centre Society

(250) 627-8776

Quesnel—Quesnel Tillicum Society

(250) 992-8347

Terrace—Terrace Anti-Poverty Group

Abogacía para personas con ingresos reducidos o fijos; casos de asistencia económica e inquilinos. (250) 635-4631

Vernon—Vernon and District Women's Centre Society

(250) 542-7531

Williams Lake—Women's Contact Society

Centro de mujeres; también proporciona abogacía a todos los miembros de la comunidad. (250) 392-4118

ÍNDICE

- Acoso **44**
- Actividad ilegal **48-49, 50, 53**
- Agentes inmobiliarios **75**
- Agua caliente **13, 33**—*Ver asimismo Servicios*
- Alergias **20**
- Alojamiento asistencial **8**
- Alquiler
 - Alquiler impago **49-50**
 - Aplicar el depósito al alquiler **17, 27**
 - Aumentos de alquiler **39-40**
 - Cargos por pago tardío **28**
 - Durante una disputa **45**
 - Fecha en que el alquiler es pagadero **17**
 - Reembolsos **33**
 - Retención del alquiler **31, 68**
- Arbitraje—*Ver Proceso de resolución de conflictos*
- Audiencias
 - Derechos de procesamiento **63**
 - Entrega de aviso **64**
 - Preparación **65-66**
 - Proceso de solicitud **63-64**
 - Revisión de una decisión **69-72**
- Aviso **39, 49, 53, 55-59**—*Ver Notificación*
- BC Housing **39, 77**
- Calefacción **12, 15, 19, 31, 33, 35, 65, 77**—*Ver asimismo Servicios*
- Cargos
 - Cargos por cheques sin fondos **27-28**
 - Cargos por estacionamiento **27-28**
 - Cargos por llaves **27**
 - Cargos por pagos tardíos **28**
 - Cargos por telemandos de garaje **27**
 - Cargos por traspaso **28**
 - Casas de pensión **6**
- Cerraduras **13, 30, 35, 43-46**—*Ver asimismo Seguridad*
- Chinches **30, 34, 77**
- Contratos a plazo fijo (*leases*) **15-16, 20, 52-53, 56-58**
- Cambio de propietario con contrato a plazo fijo **16**
 - Cambio de uso de la unidad con contrato a plazo fijo **51-53**
 - Contratos a plazo fijo con términos de más de 20 años **7**—*Ver asimismo Contratos de alquiler*
 - Rompimiento de contrato **9, 15, 52, 57-59**

Contratos de alquiler 12, 15, 19

Cargos estipulados en contratos 28

Condiciones ilegales 14

Condiciones materiales 31, 59

Contratos verbales 13—*Ver asimismo Contratos a plazo fijo*

Copias de contratos 13, 20

Cambios a un contrato en vigencia 16, 20

Mascotas 12, 14-16, 18, 20, 22, 26-27, 59, 60

Contratos de inquilinato—*Ver Contratos de alquiler*

Cucarachas 30, 34

Depósitos 9-10, 14-17, 19, 22, 26-28, 56, 60, 66, 73, 77

Depósitos contra daños por mascotas 14, 16, 26

Depósitos de seguridad 16-17, 22, 25, 77

Depósitos de solicitud 9, 17

Montos máximos 26

Rompimiento de un contrato a plazo fijo 9, 15, 57

Si no existe el informe de inspección de condiciones 22

Desalojos 7, 14-15, 24, 45, 48-54, 62

Direcciones para recibir correo 28, 55, 60

Discriminación 8-9

Edificios para adultos únicamente 9

Estacionamiento 12, 19, 27-28

Estudiantes 9-10

Formatos

Application to Review Dispute Officer's Decision or Order (Solicitud de Revisión de una Decisión u Orden de Oficial de Conflictos) 70

Application to Waive Filing Fee (Solicitud de exención de cargo de presentación) 63

Condition Inspection Report (Informe de inspección de condiciones) 23

Mutual Agreement to End a Tenancy (Contrato mutuo de terminación de inquilinato) 52-53

Notice of Rent Increase: Residential Rental Units (Notificación de Aumento de Alquiler: unidades residenciales) 38

Notice to End Tenancy (Notificación de Terminación de Alquiler (aviso de desalojo)) 48, 50-51

Request for Correction or Clarification (Petición de corrección o aclaración) 69

Tenant's Application for Dispute Resolution (Solicitud del inquilino para resolución de conflictos) 63

Fumadores 20

***Guide Animal Act*, R.S.B.C. 1996, c. 177. 14**

Habitaciones secundarias ilegales 18, 34

Hoteles 7, 36, 42

Indemnización 20, 31, 33, 36, 44, 51-52, 61, 73

Informes de inspección de condiciones

Al instalarse y desocupar 10, 28, 59

Copias de informes 23

Cuándo efectuar inspecciones 22-23

Mascotas 18

Qué incluir 23

Inspecciones de unidades 11, 22-23, 26, 33, 42, 60

Inspecciones—Ver *Inspectores de inmuebles*; *Informes de inspección de condiciones*; *Inspectores de salud*; *Propietarios*.

Inspectores de inmuebles 33

Inspectores de salud 19, 33-34, 77

Invitados 30, 46, 50, 59

Judicial review 71-73

Lavandería 13, 19, 30, 31

Limpieza 12, 18-19, 30-31, 33, 42, 59-60

Liquidated damages 15, 58

Llaves 26, 27, 43-45

Manufactured Home Park Tenancy Act S.B.C. 2002, c. 77. 7

Mascotas 12, 14-16, 18, 20, 22, 26-27, 59, 60

Mejoras 31

Moho 34-35

Notice of Hearing 67

Notificación

Aumentos de alquiler 7, 13, 38-40

Conflicto 63, 78

Desalojo 48-53

Desocupación 16, 26, 56

Ingreso a la unidad alquilada 42-43

Restricción de servicios 31

Ombudsman 74

Orders of possession 53-54, 70

Patio 19

Póliza de seguros 36

Privacidad 8, 42-43, 77

Propiedad horizontal (*Strata corporations*) 27, 51

Propietarios

Cambio de propietario 13, 16

Información de contacto 9, 12, 26, 35, 63-64

Ingreso del propietario a la unidad alquilada 14, 42-43

Responsabilidad por reparaciones 30

Pulgas 34

Recibos 17, 18, 35-36, 66

Renta—*Ver Alquiler*

Reparaciones **12, 18, 19, 30-36, 40, 46, 58-60, 68, 77**

Muestra de carta **32**

Reparaciones de emergencia **31, 35, 46**

Residential Tenancy Act, S.B.C. 2002, c. 78. **1, 6, 7, 8, 9, 12, 14, 18, 27, 31, 32, 34, 35, 36, 42, 43, 44, 45, 48, 59, 62, 75**

Residential Tenancy Branch **6, 23, 28, 36, 38-39, 41, 42, 48, 49-50, 53, 62-72, 73-76**

Residential Tenancy Regulation (B.C. Reg. 477/2003) **39**

Resolución de conflictos **62-72**

- Cómo cobrar **68-69**
- Plazos **62**
- Proceso de petición **63-64**
- Proceso grupal **64-65**
- Revisión **69-72**
- Ver asimismo Audiencias*

Roedores **34, 77**

Ruido **43-45**

Seguridad **19, 30, 33, 49, 77**—*Ver asimismo Cerraduras*

Servicios **12-13, 19, 30-33, 60, 74, 77-78**—*Ver asimismo Calefacción; Agua caliente*

Small Claims **6, 68**

Subcontratación **58**

Supreme Court of B.C. **54, 69, 71, 73**

TRAC Tenant Information Line **36, 42, 50, 53, 59, 65, 70, 76**

Vivienda cooperativa **7, 77**

Vivienda social **7, 39, 46, 77**

Viviendas subsidiadas—*Ver Vivienda social*

Writs of Possession **54**

Información sobre publicaciones de TRAC

Para pedidos grandes de la Guía de Supervivencia del Inquilino, sírvase contactar a:

The People's Law School
www.publiclegaled.bc.ca

Distribution
Legal Services Society
800-510 Burrard Street
Vancouver, B.C. V6C 3A8

Fax: (604) 682-0965
C./e.: distribution@lss.bc.ca
Teléfono: (604) 601-6075

Además de la *Tenant Survival Guide*, TRAC publica un folleto con información básica acerca de la ley y el inquilino en B.C. El folleto *Renter's Rights* está disponible en inglés, punyabí, chino, español, árabe, persa, coreano, portugués y japonés.

TRAC también publica una *Landlord Guide* (Guía del Propietario) en inglés, chino y punyabí.

Puede descargar todas las publicaciones de TRAC de nuestro sitio Web, en www.tenants.bc.ca.

Puede asimismo solicitar el envío por correo de su ejemplar de la *TSG*, *Landlord Guide*, o el folleto *Renter's Rights*; llame a la TRAC *Tenant Information Line* al (604) 255-0546, o en el Lower Mainland al 1-800-655-1185.

The Tenant Survival Guide

First edition: 1984

Tenth edition: 2008

Este libro fue publicado por TRAC Tenant Resource & Advisory Centre con la asistencia monetaria de la Law Foundation of BC, y se distribuye por The People's Law School y Legal Services Society.

Las siguientes personas colaboraron en la décima edición:

Redacción: KRIS ANDERSON

Diseño y producción: TEENA AUJLA

Ilustraciones: KATE O'CONNOR

Supervisión jurídica/revisión: MARTHA LEWIS

Índice: ANNE O'SHEA






Coordinación de proyecto: KRIS ANDERSON

Traducción: MOSAIC

TRAC acknowledges funding from the the Law Foundation, the City of Vancouver, and the Province of British Columbia.

Environmental Benefits Statement

By using paper made from 100% post-consumer recycled content, the following resources have been saved.

 trees	 water	 energy	 solid waste	 greenhouse gases
63	86,986	44	1,333	2,501
fully grown	litres	million BTU	kilograms	kilograms

Environmental impact estimates were made using the Environmental Defense Paper Calculator. For more information visit <http://papercalculator.org>.



© TRAC Tenant Resource & Advisory Centre



Prohibida la reproducción con fines lucrativos.
Se permite copiar el texto.



TRAC Línea de Información para Inquilinos

VANCOUVER (604) 255-0546

FUERA DE VANCOUVER 1-800-665-1185

