

Procedimientos de reclamación en viviendas multifamiliares | Preguntas frecuentes

Definición de reclamación

A los efectos de describir el proceso de reclamación del solicitante o inquilinos de USDA Rural Development, una reclamación se define como una "queja o un fuerte sentimiento de que se le ha tratado injustamente". **Proceso de reclamación**

Creemos que la mejor manera de resolver las reclamaciones es mediante una reunión informal entre los solicitantes o inquilinos y el propietario. Animamos a propietarios e inquilinos a intentar llegar a una solución mutuamente satisfactoria del problema.

P: ¿Qué son los procedimientos de reclamación y por qué se crearon?

Respuesta: Los procedimientos de reclamación están diseñados para garantizar que exista un proceso justo para abordar las inquietudes de los solicitantes o inquilinos, y para garantizar un trato justo si una acción u omisión por parte de un propietario —incluida cualquier persona designada para actuar en nombre de un propietario— afecta negativamente a los solicitantes o inquilinos de viviendas multifamiliares financiadas por USDA Rural Development.

P: ¿A quién se aplican los procedimientos de reclamación?

Respuesta: Cualquier solicitante o inquilino puede presentar una reclamación a través de estos procedimientos.

P: ¿A qué tipo de situaciones se aplican los procedimientos de reclamación?

Respuesta:

1. Falta de mantenimiento de las instalaciones para garantizar el acceso a una vivienda digna, segura, higiénica y asequible.
2. Violación por parte del propietario de las disposiciones del contrato de arrendamiento o de las normas de ocupación.
3. Modificación del contrato de arrendamiento y cambios en las normas de ocupación.
4. Cambios en el arrendamiento no autorizados por USDA Rural Development.

5. Denegación de ocupación.
6. Otras acciones adversas que supongan la denegación, reducción significativa o finalización de las prestaciones a un solicitante o inquilino.
7. Quejas por trato injusto por motivos de discapacidad.

Q. ¿A qué tipo de situaciones NO se aplican los procedimientos de reclamación?

Respuesta:

1. Cambios en el arrendamiento autorizados por USDA Rural Development.
2. Denuncias por discriminación.
3. Viviendas multifamiliares en las que exista una asociación de inquilinos y la asociación y el propietario hayan acordado utilizar un método alternativo de resolución de reclamaciones.
4. Cambios en las normas de ocupación u otras prácticas operativas o de gestión exigidas por USDA Rural Development en las que se haya notificado debidamente de acuerdo con la ley y las disposiciones del contrato de arrendamiento.
5. Infracciones del contrato de arrendamiento que darían lugar a la rescisión del contrato y al desalojo.
6. Disputas entre inquilinos en los que no esté implicado el propietario del inmueble.
7. Desplazamiento u otras acciones adversas contra un inquilino debido al pago anticipado del préstamo del propietario a USDA Rural Development.

P: ¿Cómo presento una reclamación?

Respuesta:

1. El solicitante o inquilino debe comunicar al propietario por escrito cualquier reclamación sobre una notificación en los 10 días naturales siguientes a una acción adversa o a la recepción de un aviso de intención de tomar una acción adversa.
2. Los propietarios deben ofrecer reunirse con los inquilinos para discutir la reclamación en un plazo de 10 días naturales a partir de su recepción.
3. Si la reclamación no se resuelve a la satisfacción del solicitante o inquilino, el propietario deberá elaborar un resumen del problema y presentarlo al solicitante o inquilino y a USDA Rural Development en un plazo de 10 días naturales. El resumen debe explicar:
 - a. La posición del propietario
 - b. La posición del solicitante o inquilino
 - c. El resultado de la reunión
4. El solicitante o inquilino también puede presentar un resumen a USDA Rural Development (véanse los contactos regionales más abajo).

P: ¿Cuál es el proceso si la reclamación no se resuelve durante la reunión y se requiere una audiencia?

Respuesta:

1. Debe presentarse una solicitud de audiencia al propietario en un plazo de 10 días naturales a partir de la recepción del resumen de la reunión informal.
2. Se realiza la selección de un oficial de audiencias, un panel de audiencias o un panel permanente de audiencias.
3. A continuación, se examinan los expedientes.
4. Se programa la audiencia.

5. Si una reclamación se refiere a un aumento del alquiler no autorizado por USDA RD, o a una situación en la que se alega que el propietario no ha mantenido la propiedad de forma decente, segura e higiénica, el alquiler del inquilino puede depositarse en una cuenta de depósito en garantía (siempre que los pagos del alquiler del inquilino estén al corriente).

P: ¿Qué ocurre si no se solicita una audiencia en el plazo establecido?

Respuesta: Si el solicitante o inquilino no solicita una audiencia en el plazo previsto, la resolución del propietario sobre la reclamación será definitiva.

P: ¿Qué ocurre en la audiencia?

Respuesta:

1. La audiencia se desarrollará ante un oficial de audiencias o un panel de audiencias en el que se recibirán pruebas.
2. La audiencia debe ofrecer garantías procesales básicas tanto al solicitante o inquilino como al propietario.
3. El solicitante o inquilino debe presentar pruebas de que tiene derecho a la compensación solicitada. El propietario debe presentar pruebas que demuestren la base de la acción, o la falta de acción, atendiendo a las razones de la reclamación.
4. El oficial de audiencias o el panel de audiencias debe exigir que el propietario, el solicitante o demandante, el abogado y otros participantes o espectadores se comporten de manera ordenada.

- Si una de las partes o su representante no comparece a una audiencia programada, el oficial de audiencias o el panel de audiencias puede aplazar la audiencia un máximo de cinco días, o puede determinar que la parte ausente ha renunciado a su derecho a una audiencia. Si se determina que la parte ausente ha renunciado a sus derechos, el oficial o el panel de la audiencia decidirá sobre la reclamación. La decisión debe notificarse por escrito tanto al solicitante o inquilino como al propietario.

P: ¿Qué ocurre con la decisión?

Respuesta:

- El oficial o panel de audiencias tienen autoridad para confirmar o revocar la decisión del propietario.
- El oficial o panel de audiencias debe preparar una decisión por escrito en un plazo de 10 días naturales a partir de la audiencia. La decisión no será efectiva hasta transcurridos 10 días naturales para dar tiempo a que USDA RD la revise.
- El oficial o el panel de audiencias debe enviar copias de la decisión al solicitante o inquilino, al propietario y a USDA RD.
- La decisión es vinculante a menos que las partes en la audiencia sean notificadas en el plazo de 10 días naturales por USDA RD de que la decisión no se ajusta a la normativa federal.
- Una vez recibida la notificación por escrito del oficial o el panel de audiencias, el propietario y el inquilino deben adoptar las medidas necesarias —o abstenerse de realizar las acciones— que se especifiquen en la decisión.

Notificación de acción adversa

El propietario debe notificar por escrito a los solicitantes o inquilinos cualquier acción propuesta que pueda tener consecuencias adversas. Por ejemplo, denegación de admisión o cambios en las normas de ocupación o en el contrato de alquiler. La notificación por escrito debe exponer los motivos concretos de la medida propuesta e informar a los solicitantes o inquilinos de su derecho a responder a la notificación en un plazo de 10 días naturales a partir de la fecha de la misma, así como de su derecho a solicitar una audiencia. Las propiedades multifamiliares situadas en zonas con solicitantes o inquilinos de habla no inglesa deben enviar los avisos en inglés y en la lengua mayoritaria no inglesa.

P: Sigo teniendo preguntas. ¿Quién puede ayudarme?

Respuesta: Puede enviar un correo electrónico a USDA RD Multifamily Housing basado en su región. Asegúrese de incluir su información de contacto, el nombre de la propiedad y su ubicación.

Región Noreste

MFHFODNortheast@usda.gov

(CT, DE, MA, MD, ME, NH, NJ, NY, PA, RI, VA, VT, WV)

Región del Medio Oeste

MFHFODMidwest@usda.gov

(IA, IL, IN, KS, MI, MN, MO, ND, NE, OH, SD, WI)

Región del Sur

MFHFODSouth@usda.gov

(AL, AR, FL, GA, KY, LA, MS, NC, OK, PR, SC, TN, TX, VI)

Región Occidental

MFHFODWest@usda.gov

(AK, AZ, CA, CO, HI, ID, MT, NM, NV, OR, UT, WA, WY)