

respuestas
sobre
vivienda
para los residentes
de viviendas públicas

PRIMAVERA DE 2009
audiencias de desalojo

Center for Benefits and Services
(Centro de Beneficios y Servicios)

**Community
Service
Society** | Fighting Poverty
Strengthening
New York

El presente documento es una guía para los residentes de viviendas públicas que tengan que afrontar procedimientos legales de desalojo. ¡Prepárese y esté listo! También lo ayudará a entender cuáles son sus opciones antes de asistir a la audiencia. Además, lo ayudará a defenderse por sí mismo en la audiencia.

Esta guía no se trata del Tribunal de la Vivienda. Si usted recibe documentos del Tribunal de la Vivienda, presente sus respuestas al Tribunal de Vivienda inmediatamente. Para conseguir un abogado que lo ayude en un caso ante el Tribunal de la Vivienda, o para obtener asesoramiento acerca de algún tema del Tribunal de la Vivienda, llame a la línea directa de *City Wide Task Force on Housing Court* al 212 962 4795.

¿Qué es una audiencia de desalojo de la Autoridad de la Vivienda de la ciudad de Nueva York (NYCHA)?

La NYCHA utiliza la Audiencia de Desalojo para tratar de desalojar a un inquilino por alguna causa que no sea el incumplimiento del pago del alquiler, como puede ser el allanamiento de drogas en el apartamento en cuestión o la ocupación del apartamento por personas que no sean inquilinos, según la NYCHA. En estos casos, la NYCHA utilizará el tribunal de la vivienda.

Una audiencia de desalojo de la NYCHA es un juicio informal. La NYCHA presenta su evidencia en contra del inquilino, el inquilino presenta su evidencia como defensa y el Funcionario de la Audiencia escucha la evidencia y luego toma una decisión. El Funcionario de la Audiencia trabaja para la NYCHA, pero debe ser imparcial. Esto significa que debe escuchar a las dos partes y tomar una decisión justa luego de haber contemplado la evidencia. La audiencia será grabada en audio. Las audiencias se llevan a cabo en la oficina principal de la NYCHA (250 Broadway), no en el Tribunal de la Vivienda.

A pesar de que la audiencia de desalojo es menos formal que un juicio, puede tener consecuencias graves. **La audiencia es la única instancia en la que usted podrá demostrar por qué no debe ser desalojado.** Si pierde la audiencia, probablemente será desalojado.

¿De qué manera me informará la NYCHA que desea cancelar mis derechos de inquilino (desalojarme)?

Primero, usted recibirá una carta del gerente de proyecto en la que le pedirá reunirse con él para tratar el tema del posible desalojo. En la reunión, el gerente le explicará por qué la NYCHA desea desalojarlo y le pedirá que presente sus argumentos. **Recuerde** que la NYCHA puede usar todo lo que usted diga en esta reunión en su contra durante la audiencia de desalojo. Si el gerente aun desea desalojarlo después de la reunión, le enviará otra carta informándole que enviará todos los registros del inquilinato a la Oficina del Administrador del Inquilinato y que se lo notificará acerca de la fecha y hora de la audiencia. Unas semanas más tarde, usted recibirá una carta denominada "Notificación de Audiencia".

¿Qué es una Notificación de Audiencia?

En la Notificación de Audiencia, se le informará que la NYCHA piensa que debe ser desalojado y que ha programado una audiencia. La NYCHA adjuntará a la "Notificación de Audiencia" una "**Descripción de Cargos**". **¡¡¡NO IGNORE** la carta de la NYCHA que le dice que asista a la audiencia en 250 Broadway, Manhattan!!!

En la Notificación de Audiencia se especifica la fecha y hora de la audiencia. En la "Descripción de Cargos" se le informará exactamente cuáles son aquellos cargos por los cuales la NYCHA lo acusa. En la Descripción de Cargos se explica detalladamente cada cargo o reclamo en su contra. El Departamento Legal de la NYCHA le enviará la Notificación de Audiencia.

¿Qué es una "Descripción de Cargos"?

La NYCHA debe informarle específicamente por qué lo quiere desalojar. La NYCHA debe describir la conducta a la que se oponen y explicar por qué pueden desalojarlo por tal conducta. Entender los cargos lo ayudará a preparar su defensa. A continuación se detallan los siete tipos de cargos que la NYCHA puede presentar y sus significados:

1. CONDUCTAS NO DESEABLES

Cualquier conducta que ponga en peligro a los vecinos o a los empleados, que perjudique la propiedad de la NYCHA o que constituya un ataque de tipo sexual o moral, o un acto perjudicial público. Tenga en cuenta que la NYCHA define este cargo muy ampliamente. Básicamente, considera "no deseable" a cualquier inquilino que tenga un tipo de conducta que produzca molestias a los vecinos o miembros del personal, o bien, que permita ese tipo de conducta de parte de sus invitados o las personas que se encuentran en su apartamento.

2. INCUMPLIMIENTO DE LAS REGLAS Y NORMAS

La violación de cualquiera regla, norma o resolución de la NYCHA. El inquilino tiene la oportunidad de remediar el problema, aunque se sepa que no ha respetado las reglas o normas. Existe una lista de reglas en el contrato de arrendamiento en las páginas 5-7, en donde se especifica el requerimiento de que todos los habitantes de la vivienda deben estar autorizados por la NYCHA para estar allí.

3. INCUMPLIMIENTO CRÓNICO DE LAS REGLAS Y NORMAS

Repetidas violaciones de las reglas y normas de la NYCHA. El propietario no puede remediar el problema, pero se le puede otorgar un período de prueba después de la audiencia.

4. INCUMPLIMIENTO CRÓNICO DEL PAGO DEL ALQUILER

Pago del alquiler fuera de término. La NYCHA define este cargo como el incumplimiento del pago del alquiler en el mes correspondiente por lo menos tres veces en un período de doce meses. La NYCHA normalmente acusa al inquilino con este cargo aunque éste no deba el alquiler cuando la NYCHA le envía la "Notificación de Audiencia".

5. INGRESO NO COMPROBABLE

Incumplimiento de la presentación de pruebas de los ingresos del grupo familiar ante la NYCHA o negación a hacerlo.

6. DECLARACIÓN FALSA

Dar información falsa a la NYCHA u ocultarle información importante acerca de la elegibilidad del inquilino para la vivienda o acerca de la determinación del monto de alquiler. Esta declaración falsa u ocultación debe ser intencionada y pertinente.

EJEMPLO 1 (no intencionada y no pertinente): El inquilino se olvidó de dar cuenta del ingreso generado por el empleo de media jornada de su hija de 17 años. La falta de notificación no se considera una declaración falsa o un ocultamiento independientemente del salario de la hija, ya que el ingreso por el empleo de menores de edad no se tiene en cuenta a la hora de calcular los ingresos del grupo familiar. Por lo tanto, la falta de notificación de este ingreso no repercute en el alquiler.

EJEMPLO 2 (intencionada, pero no pertinente): El inquilino no informó intencionalmente a la NYCHA sobre el ingreso de su hija adulta, pero su hija no es un miembro permanente del grupo familiar. Es sólo un miembro temporal y su ingreso no se incluye en los ingresos del grupo familiar.

EJEMPLO 3 (intencionada y pertinente): El inquilino no informó a la NYCHA acerca de los ingresos de su hija adulta durante un período de dos años y los ingresos del grupo familiar no alcanzan para pagar el alquiler total. Esto se considera una declaración falsa ya que el monto del alquiler podría haber sido aumentado si se hubieran notificado los ingresos de todos los miembros del grupo familiar, y el grupo familiar no pagaba la renta máxima.

7. CESIÓN O TRANSFERENCIA DE PROPIEDAD

Permitir que personas no autorizadas por la NYCHA se muden y vivan en el apartamento cuando el inquilino que firmó el contrato de arrendamiento no vive más allí.

¿Qué debo hacer al recibir una Notificación de Audiencia?

1. Empiece a preparar su defensa. Para obtener más información, consulte la próxima sección, "**¿Cómo debo prepararme para la audiencia?**".
2. Diríjase a 250 Broadway el día de la audiencia. **¡NO DEJE DE PRESENTARSE EL DÍA DE LA AUDIENCIA! SI NO SE PRESENTA, PERDERÁ AUTOMÁTICAMENTE LA AUDIENCIA.** Para obtener más información, consulte la próxima sección, "**¿Qué pasa si no me presento a la audiencia?**".
3. Si no puede presentarse a la audiencia en la fecha prevista, llame al número que aparece en la Notificación de Audiencia de la NYCHA **antes del día de la audiencia** y pida que se fije una nueva fecha para la audiencia. Asegúrese de hablar con alguien. No deje solamente un mensaje en el contestador automático. Si la NYCHA no está de acuerdo o no responde su mensaje, usted **debe** asistir a la audiencia en la fecha prevista. Para obtener más información, consulte la próxima sección, "**¿Puedo cambiar la fecha de la audiencia?**".

¿Debería que buscar un abogado para que me represente en la audiencia?

Si, debería intentar conseguir un abogado. Tener un abogado u otro representante con experiencia en audiencias de desalojo de la NYCHA es mejor que presentarse solo. Para conseguir un abogado, llame a la Sociedad de Ayuda Legal al 212-577-3300 o a Servicios Legales de Nueva York al 212-431-7200. También puede ingresar a www.LawHelp.org en internet.

Posiblemente no encuentre un abogado que lo represente. No hay suficientes abogados que puedan ayudar a todas las personas con bajos ingresos que los necesitan. La presente guía lo ayudará a representarse por sí mismo si lo necesita.

¿Cómo debo prepararme para la audiencia?

Primero, llame al representante de la NYCHA al número que aparece en la Notificación de Audiencia y programe una cita para revisar el expediente del inquilinato. Lea y haga copias de los documentos que se relacionen con los cargos presentados en su contra, por ejemplo, el registro de entrevistas y cualquier informe policial que contenga el expediente. Estos documentos le darán más información acerca de aquello que usted hizo, según la NYCHA, sin respetar las reglas. Usted tiene derecho a hacer fotocopias de cualquier documento del expediente. El costo de las fotocopias es de \$0.25 por hoja, por lo tanto, lleve dinero.

Usted tiene derecho a ver los documentos que la NYCHA planea utilizar en la audiencia. Si en la audiencia se utiliza un documento que no había visto en su expediente, usted debería oponerse.

Busque a alguien que lo conozca o que conozca a la persona acusada de haber violado las reglas para que escriba una carta para usted. Estas cartas pueden ayudarlo a demostrar que usted es un buen inquilino y que no debe ser desalojado. Todas las cartas deben tener fecha y estar firmadas. También deben estar firmadas por un notario público y tener el membrete de la compañía. Asimismo, puede solicitar cartas a su empleador, instituto educativo o profesor, un trabajador social, un ministro, oficial a cargo del período de prueba u otros inquilinos. El tipo de carta necesaria dependerá de los cargos presentados en su contra. Por ejemplo, si su hijo es acusado de tener conductas no deseables pero hace ocho meses que trabaja, solicite al jefe de su hijo que escriba una carta que diga cuánto tiempo hace que trabaja y qué clase de empleado es.

Reúna los documentos necesarios para respaldar su caso. Por ejemplo, si la NYCHA lo acusa de permitir que una persona que no figura en el contrato de arrendamiento viva en su apartamento, haga copias de los documentos que vinculen a esta persona con otra dirección (como por ejemplo, un contrato de arrendamiento, facturas de cable o servicios públicos o una carta del propietario).

¿Qué pasará cuando vaya a 250 Broadway?

Generalmente, la primera vez que vaya a 250 Broadway se reunirá con un representante de la NYCHA que puede ser abogado. Esta persona no es el Funcionario de la Audiencia, ¡sino un empleado de la Autoridad de la Vivienda que tiene la función de resolver el caso a favor de la NYCHA! El representante puede ofrecerle llegar a un acuerdo, pero no puede decidir sobre cancelación de sus derechos de inquilino o desalojarlo. Esta decisión está a cargo del Funcionario de la Audiencia. Probablemente, el representante le pida que firme una **estipulación**.

¿Qué es una estipulación?

Una estipulación es un acuerdo legal entre usted y la NYCHA que resuelve el caso. **LÉALO CON ATENCIÓN antes de decidir si desea firmarlo.**

Éstos son los términos que puede encontrar en una estipulación:

1. PERÍODO DE PRUEBA DE TRES A CINCO AÑOS.

Esto significa que si usted no cumple con alguna regla de la NYCHA durante el período de prueba, se le acusará de violación de la regla y violación del período de prueba. Además, durante el período de prueba no puede agregar miembros del grupo familiar al contrato de arrendamiento.

2. EXCLUSIÓN PERMANENTE SIN VISITAS.

El miembro del grupo familiar que haya sido acusado de conductas inapropiadas o de ser una persona "no deseable" no podrá volver nunca al apartamento o a cualquier otro apartamento de la NYCHA en el que usted viva en el futuro, por **ninguna** razón, incluso por visitas en vacaciones, cumpleaños o porque usted o el miembro excluido se haya enfermado.

3. INSPECCIÓN.

Los inspectores de la NYCHA pueden ir a su apartamento para hacer visitas sorpresa. Las visitas se pueden hacer en cualquier día del año (incluso en vísperas de Navidad) y en cualquier momento entre las 9:00 de la mañana y las 7:00 de la noche. Si usted está en su apartamento y no recibe a los inspectores, se le acusará de violación del período de prueba.

ADVERTENCIA: Usted puede ser desalojado por haber violado una estipulación, pero la NYCHA lo citará de nuevo en 250 Broadway para llevar a cabo una nueva audiencia antes de desalojarlo. En esta audiencia, usted puede argumentar que no violó la estipulación y también puede discutir los cargos presentados en su contra.

¿Debería firmar la estipulación?

Tal vez. Firmar una estipulación es una opción más segura. Significa que no puede ser desalojado por el momento. Sin embargo, las estipulaciones generalmente tienen términos que no son buenos para los inquilinos. Por ejemplo, la estipulación puede establecer cinco años como período de prueba, pero si asiste a la audiencia, el período de prueba más largo que permite el Funcionario de la Audiencia es de un año. El riesgo de ir a la audiencia es que sus derechos de inquilino pueden ser cancelados. Sólo usted puede decidir si está dispuesto a arriesgarse. Antes de tomar esta decisión, intente asesorarse con un abogado especializado en vivienda.

El abogado de la NYCHA puede decirle que la NYCHA no está tratando de desalojarlo, sino que sólo intenta asegurarse de que la persona no deseable no vuelva. El abogado también le puede decir que si usted no firma la estipulación, la NYCHA solicitará al Funcionario de la Audiencia que lo desaloje. Pero usted puede ganar la audiencia. Por ejemplo, si demuestra efectivamente que el miembro acusado de la familia no vive más con usted, entonces la NYCHA no podrá desalojarlo. Si no está seguro de firmar la estipulación, solicite al abogado de la NYCHA que fije una nueva fecha de audiencia y que le deje sacar una copia de la estipulación para analizarla.

¿Qué pasa si no firmo la estipulación?

Si usted no firma la estipulación, se realizará la audiencia de desalojo. Como se ha mencionado anteriormente, la audiencia es una especie de juicio informal que se lleva a cabo en una sala de audiencias y se graba en audio. La audiencia será conducida por el Funcionario de la Audiencia. La NYCHA estará representada por un abogado que llamará a los testigos.

¿Qué pasa si no me presento a la audiencia?

La NYCHA dictará una "sentencia en rebeldía" en su contra. Usted será desalojado si no hace nada después de no haberse presentado a la audiencia. Si no se presenta a la audiencia, debe solicitar la reanudación de la audiencia.

Para ello, diríjase de inmediato al segundo piso en 250 Broadway y consiga el formulario titulado "Petición de Nueva Audiencia al Funcionario de la Audiencia". Complete el formulario y explique:

1. Por qué no se presentó a la audiencia (debe tener una buena razón) y
- 2.Cuál es su defensa en contra de los cargos.

Es muy importante que responda ambas preguntas. Haga una copia del formulario completado para guardar como prueba de haberlo entregado. Entregue el formulario a la recepcionista inmediatamente. El Funcionario de la Audiencia decidirá si se realizará una nueva audiencia. En ambos casos, aproximadamente dos semanas después recibirá una carta por correo que le informará acerca de la decisión del Funcionario de la Audiencia.

¿Puedo cambiar la fecha de la audiencia?

Si, usted puede cambiar la fecha. Esto se conoce como "aplazamiento". Si no puede presentarse a la audiencia en la fecha prevista, llame al representante de la NYCHA. El número de teléfono se detalla en la carta. Solicite una fecha nueva y explique por qué necesita más tiempo. Por ejemplo, tal vez necesite más tiempo para encontrar un abogado que lo represente. Si el representante está de acuerdo con el aplazamiento, envíele una carta para confirmar el acuerdo.

Si no puede comunicarse con el representante de la NYCHA antes del día de la audiencia, puede solicitar más tiempo cuando vaya a 250 Broadway el día de la audiencia. La Autoridad de la Vivienda debe ser flexible y concederle un primer aplazamiento. Usted tiene derecho a pedirle al Funcionario de la Audiencia que le otorgue un aplazamiento si el abogado de la NYCHA se rehúsa a hacerlo.

¿Qué sucede en la audiencia de desalojo?

La NYCHA habla primero. El abogado de la NYCHA y el asistente del complejo de viviendas donde vive presentarán evidencia en su contra. A veces también hay otros testigos, como un oficial de policía. Usted tiene derecho a interrogar a los testigos (hacerles preguntas). Realice preguntas siempre y cuando considere que las respuestas lo ayudarán. Los testigos de la NYCHA no están de su lado. Posiblemente no lo ayuden.

Usted tiene derecho a presentar su caso. Puede explicar por qué piensa que la NYCHA está equivocada y por qué no debería perder su apartamento. Puede llevar sus propios testigos. Si decide llevar testigos, debería ensayar las preguntas que les hará antes del día de la audiencia. El funcionario de la audiencia no dejará entrar a los testigos a la sala antes de que llegue su turno de hablar.

Cuando hable en la audiencia, trate de ser lo más específico posible. Por ejemplo:

Supongamos que la NYCHA lo acusa de tener un ocupante no autorizado porque su hijo fue arrestado y dio su dirección, aunque viva en otro lugar. Usted no sólo debe afirmar que su hijo no vive con usted. Debe **demostrar** que no vive con usted. Lo puede hacer con la ayuda de documentos (por ejemplo, un contrato de arrendamiento a su nombre con otra dirección, facturas de teléfono o servicios públicos a su nombre con otra dirección, una carta del programa domiciliario de tratamiento de desintoxicación en el que su hijo se encuentra, que incluya los días en los que ha estado en tratamiento) o con testimonios directos (el testimonio de la persona con la cual su hijo comparte el apartamento).

Luego de que usted presente su caso, el abogado de la NYCHA podrá interrogarlo a usted o a sus testigos (hacerles preguntas).

¿Qué pasa después de la audiencia?

Usted recibirá la decisión por correo aproximadamente cuatro a seis semanas después de la audiencia. La decisión dirá que usted es “elegible” o explicará cuál es su sanción. El Funcionario de la Audiencia debe explicar las razones de su decisión. El Funcionario de la Audiencia elegirá uno de los siguientes resultados:

- a. desalojo.
- b. período de prueba por un año,
- c. elegible para la vivienda con la condición de desalojo de algún miembro del grupo familiar,
- d. elegible o
- e. elegible para la vivienda con la condición de ser referido a servicios sociales.

Estos resultados diferentes se explican más detalladamente a continuación. Para obtener más información, consulte las secciones “¿Qué pasa si pierdo la audiencia?” y “¿Qué pasa si gano la audiencia?”.

¿Qué pasa si pierdo la audiencia?

La sanción más grave es el “**desalojo**”. Esto significa que la NYCHA puede enviarle al Tribunal de la Vivienda y hacer que el juez del Tribunal de la Vivienda ordene su desalojo. Todo lo que necesita hacer la NYCHA es presentar la documentación adecuada. El juez del Tribunal de la Vivienda no puede concederle una nueva audiencia y no escuchará sus argumentos acerca de la equivocación de la NYCHA por haber decidido su desalojo. El juez del Tribunal de la Vivienda lo desalojará si la NYCHA presenta toda la documentación completa y adecuada que muestre que siguió los pasos correctos para el desalojo.

La única forma de apelar la decisión del Funcionario de la Audiencia es comenzar un caso en la Corte Suprema del Estado de Nueva York denominado “Procedimiento del Artículo 78”.

Busque un abogado de inmediato. Comuníquese con la Sociedad de Ayuda Legal al 212-577-3300 o con Servicios Legales al 212-431-7200. Debe apelar dentro de un período de cuatro meses después de recibir la decisión del Funcionario de la Audiencia. Si no apela dentro de estos cuatro meses, no podrá hacer nada para evitar el desalojo. Es difícil ganar un procedimiento del Artículo 78 sin la ayuda de un abogado. Si no consigue un abogado, la Oficina para las Personas sin Representación en la Corte Suprema (con sucursales en todos los municipios) lo puede ayudar a empezar el caso usted mismo.

La NYCHA a veces espera alrededor de cuatro meses para enviarle al Tribunal de la Vivienda para desalojarlo. Para ese entonces, será muy tarde comenzar un procedimiento del Artículo 78, ya que la fecha límite de apelación habrá pasado. Recuerde que el juez del Tribunal de la Vivienda no puede concederle una nueva audiencia. La decisión del Funcionario de la Audiencia es final. Pero el juez del Tribunal de la Vivienda puede concederle hasta seis meses para mudarse. Trate de conseguir la mayor cantidad de tiempo para poder mudarse.

¿Qué pasa si gano la audiencia?

¡Felicitaciones!

Si la decisión dice que usted es “**elegible**”, no debe hacer nada más. Guarde el documento que detalla la decisión en un lugar seguro.

Período de prueba por un año: Estará sujeto a un período general de prueba por un año a partir del día en que se tomó la decisión. Durante este tiempo, si usted o cualquier persona del grupo familiar hace algo inapropiado, se considerará una violación del período de prueba (aunque no tenga nada que ver con los cargos originales). Si esto llega a suceder, la NYCHA lo convocará a otra audiencia.

Por ejemplo, a usted se le otorgó el período de prueba después de la audiencia sobre conductas inapropiadas. Luego, pagó el alquiler tarde tres veces en el año. Violó el período de prueba porque pagó el alquiler tarde crónicamente. La NYCHA solicitará otra audiencia. Usted será acusado de violación de la regla (debido al incumplimiento crónico del pago del alquiler) y de violación del período de prueba (debido al caso previamente mencionado de conductas inapropiadas).

Elegible para la vivienda con la condición de desalojo de algún miembro del grupo familiar: La persona acusada debe mudarse de su apartamento y no puede volver jamás.

PERO TENGA EN CUENTA QUE: Posteriormente, puede solicitar a la NYCHA que cambie de decisión si demuestra que la persona excluida ya no representa un peligro para los demás inquilinos. Comuníquese con el Centro de Beneficios y Servicios (CBS) del Community Service Society (CSS) al 212-614-5552 para obtener más información acerca de cómo anular la orden de exclusión permanente.

Elegible para la vivienda con la condición de ser referido a servicios sociales: La NYCHA debe referirlo a servicios sociales para ayudarlo. Esto puede pasar cuando, por ejemplo, la NYCHA se da cuenta de que usted necesita ayuda para administrar sus finanzas o mantener el apartamento en buen estado. Usted debe colaborar con los servicios sociales, de lo contrario, la NYCHA lo puede acusar de no colaborar.

El Servicio Comunitario ha trabajado para prevenir crisis comunitarias y familiares y para fomentar la seguridad económica de los neoyorquinos por 160 años. Actualmente, el 82% de los grupos familiares en la ciudad de Nueva York que reciben bajos ingresos y tienen niños, incluye por lo menos un adulto que trabaja a tiempo completo; y la brecha entre los ricos y los pobres está creciendo. Creemos que el trabajo debe ofrecer a las personas una salida de la pobreza y que, a través de programas, iniciativas en materia de políticas, investigaciones y litigios, debe ayudar a eliminar aquellas barreras que son un obstáculo para el empleo, como la atención médica, la falta de oportunidades laborales y la vivienda, especialmente para los ex presidiarios, los jóvenes y las personas con bajos ingresos. Nuestros folletos "Respuestas sobre Vivienda" ofrecen a los inquilinos con bajos ingresos la información que necesitan para poder solucionar problemas.

Para obtener más información, comuníquese con
el Centro de Beneficios y Servicios
del Community Service Society
105 East 22nd Street
New York, New York 10010
Para recibir asistencia, llame a la Línea de Ayuda del CBS: 212.614.5552
O visite nuestra página www.cssny.org

Otros títulos de esta serie:

Cómo agregar una persona a su contrato de alquiler
Qué puede hacer si se atrasa en el pago del alquiler
Cómo obtener reparaciones

David R. Jones, Presidente y Director Ejecutivo
Jacqueline C. Burger, Directora del Servicio de Asesoría para el Inquilino