

Informe de transparencia sobre la gestión de contenidos en idealista conforme al Reglamento de Servicios Digitales (DSA)

Periodo de referencia: 1 de enero de 2025 – 31 de diciembre de 2025

idealista, como plataforma intermediaria de servicios digitales en el ámbito inmobiliario, presenta este informe de transparencia de conformidad con los artículos 15 y 24 del Reglamento (UE) 2022/2065 de Servicios Digitales (DSA). El documento resume las medidas adoptadas en materia de moderación de contenidos, los mecanismos de notificación y reclamación disponibles para los usuarios, así como las decisiones adoptadas durante el periodo de referencia.

Contenidos objeto de moderación

idealista modera los contenidos generados por los usuarios en la plataforma, en particular los anuncios de particulares y profesionales, tanto de compraventa como de alquiler de inmuebles, habitaciones, pisos compartidos, garajes o trasteros. Cada anuncio puede incluir descripciones, fotografías, planos u otro tipo de contenido multimedia que también es objeto de supervisión.

No obstante, idealista no lleva a cabo un control exhaustivo o generalizado de todos los contenidos publicados por los usuarios, ni está obligada a hacerlo, de conformidad con lo previsto en el artículo 8 del DSA.

La responsabilidad sobre los contenidos publicados recae en última instancia en los propios usuarios que los generan y cargan en la plataforma. idealista actúa con la debida diligencia una vez tiene conocimiento efectivo de la existencia de contenidos ilícitos o contrarios a sus Términos y Condiciones, en línea con lo previsto en los artículos 6 y 16 del DSA.

Para ello, idealista mantiene mecanismos accesibles y eficaces que permiten la notificación de posibles contenidos ilícitos por parte de usuarios, autoridades y alertadores fiables, y adopta las medidas apropiadas tras su verificación.

Moderación previa a la publicación

idealista cuenta con un sistema mixto de moderación previa, que combina tecnología automatizada y revisión humana. Las herramientas utilizadas incluyen:

- **Filtros automáticos y modelos de machine learning**, que detectan lenguaje inapropiado, discriminatorio o potencialmente fraudulento en los textos de los anuncios.
- **Sistemas de análisis de contenido multimedia**, capaces de identificar texto en imágenes e identificar elementos visuales que infringen las normas editoriales o legales.

Cuando estos sistemas identifican un posible incumplimiento, el anuncio o contenido afectado es evaluado por el equipo de Calidad antes de su publicación. Algunos anuncios se revisan directamente de forma manual, sin intervención automatizada previa.

Estas medidas permiten a idealista mantener un entorno seguro y legalmente conforme para todos los usuarios de su sitio web y apps.

Procedimiento ante detección de contenido ilícito conforme a la DSA

Siguiendo las directrices de la DSA, idealista actúa de manera diligente para identificar, evaluar y, en su caso, retirar o restringir el acceso a contenidos ilícitos.

Al detectar o recibir notificación de dicho contenido, se aplica un proceso en varias fases:

- **Detección preliminar** mediante filtros automatizados.
- **Evaluación manual detallada** por parte del equipo de Calidad para determinar si el contenido infringe la ley o los Términos y Condiciones de idealista: <https://www.idealista.com/ayuda/articulos/terminos-y-condiciones-generales-de-idealista/>.
- **Retirada o restricción inmediata del contenido**, en caso de confirmarse la infracción. Esta decisión se comunica al usuario responsable y, cuando procede, también al notificante.
- **Posibilidad de recurso** mediante el sistema de reclamación frente a la decisión adoptada, garantizando un procedimiento justo, accesible y transparente.

Este procedimiento asegura el cumplimiento con la obligación de transparencia y de respuesta establecida en la DSA, protegiendo al mismo tiempo los derechos fundamentales y facilitando la colaboración con autoridades y otros interlocutores.

Notificaciones recibidas y tramitación

idealista puede recibir notificaciones sobre contenidos potencialmente ilícitos o contrarios a sus normas desde distintas fuentes:

a) Usuarios (personas físicas o jurídicas)

Cualquier persona puede notificar un contenido ilícito o inapropiado, a través del propio anuncio (formulario de "Has visto un error") o del formulario de contacto: <https://www.idealista.com/info/contacto>. Estas notificaciones:

- Son tramitadas por el equipo de Calidad de idealista.
- Se analizan de forma individual y coherente.
- Pueden dar lugar a la retirada del contenido o a su mantenimiento, según corresponda.

b) Autoridades competentes

idealista dispone de canales específicos (como el buzón de correo electrónico autoridades@idealista.com) para la tramitación de solicitudes de retirada o información por parte de autoridades competentes. Estas solicitudes:

- Se gestionan con carácter prioritario.
- Son tramitadas por el equipo de Calidad o el equipo Legal, según corresponda.
- Dan lugar a respuestas fundamentadas y documentadas.

c) Entidades reconocidas como "alertadores fiables"

Durante el periodo cubierto por este informe, idealista no ha recibido notificaciones de entidades designadas formalmente como "alertadores fiables" en virtud del artículo 22 del DSA.

Decisiones adoptadas tras las notificaciones

Tras el análisis de cada notificación, idealista puede adoptar las siguientes decisiones:

- **Retirada o restricción del contenido (total o parcial)** si se confirma la infracción.
- **Mantenimiento del contenido** si no se observan motivos suficientes para su retirada.

En ambos casos, idealista comunica la decisión al usuario responsable y, cuando proceda, también al notificante. La comunicación incluye:

- Los motivos de la decisión.
- Información sobre los recursos disponibles, plazo y forma de presentarlos.

Sistema interno de reclamaciones

idealista pone a disposición de los usuarios un sistema interno, gratuito y accesible, para la resolución de reclamaciones relativas a decisiones adoptadas en relación con:

- la retirada o restricción de contenidos; y
- la suspensión o bloqueo de cuentas que presenten características fraudulentas o incurran en prácticas reiteradas y de especial gravedad.

Siempre que se adopte una decisión de este tipo, idealista informará al usuario afectado, a través del mismo canal de comunicación utilizado previamente, sobre la medida adoptada (o la decisión de no adoptarla), ofreciéndole la posibilidad de presentar alegaciones de forma directa.

En caso de recibir una réplica o reclamación, el caso será objeto de una nueva revisión por parte de una persona distinta a la que adoptó la decisión inicial, perteneciente al equipo de Calidad o al equipo Legal, con el fin de garantizar una valoración independiente y debidamente fundamentada.

Este sistema permite:

- presentar reclamaciones frente a las decisiones adoptadas, sin coste alguno;
- aportar documentación o información adicional que se estime pertinente; y
- obtener una resolución motivada en un plazo razonable.

Estadísticas del periodo (01.01.2025 – 31.12.2025)

En 2025, idealista ha aplicado procedimientos internos de control y verificación sobre determinados anuncios publicados por los usuarios en www.idealista.com (España), www.idealista.pt (Portugal) y www.idealista.it (Italia). Estas revisiones han sido, principalmente, de carácter técnico y formal, y se han centrado en aspectos como la coherencia de los datos facilitados, la validación de los comentarios, la detección de contenidos duplicados, el tratamiento de las imágenes y demás material audiovisual, la geoposición de los inmuebles y la resolución de incidencias operativas.

A efectos aclaratorios, los referidos procesos no implican una revisión sistemática ni una responsabilidad editorial sobre los contenidos generados por los usuarios, cuya responsabilidad recae en los propios anunciantes.

Sin perjuicio de lo anterior, tal y como se ha indicado, idealista dispone de canales específicos de notificación a través de los cuales los usuarios, autoridades competentes y alertadores fiables pueden señalar la presencia de posibles contenidos ilícitos o inapropiados, de conformidad con el régimen establecido por la DSA.

A continuación, se facilitan las cifras correspondientes al periodo analizado:

Total de anuncios sujetos a procedimientos de moderación

País	Total de contenidos moderados*
es idealista.com	748.095
pt idealista.pt	172.725
it idealista.it	861.092

* Revisión realizada por motivos diversos, no necesariamente relacionados con contenido ilícito o inapropiado, al amparo de la DSA.

Notificaciones recibidas de usuarios

País	Notificaciones recibidas**	Contenidos retirados tras revisión	Contenidos mantenidos tras revisión	Recursos recibidos	Decisiones modificadas tras recurso
ES idealista.com	3.881	2.402	1.479	0	0
PT idealista.pt	237	100	137	0	0
IT idealista.it	306	125	181	0	0

** Se excluyen las notificaciones que no hacen referencia a contenido ilícito o inapropiado en sentido estricto.

Notificaciones recibidas de autoridades competentes y alertadores fiables

País	Autoridades competentes***	Alertadores fiables
ES idealista.com	588	0
PT idealista.pt	39	0
IT idealista.it	27	0

*** Prácticamente la totalidad de estas notificaciones han consistido en meros requerimientos de información sobre contenidos generados por los usuarios.

Observaciones finales

idealista continuará reforzando sus sistemas de detección y moderación de contenidos, así como los canales de colaboración con usuarios, autoridades y alertadores fiables. Con la publicación de este informe anual, idealista cumple con las obligaciones de transparencia previstas en los artículos 15 y 24 de la DSA, garantizando el respeto a los derechos fundamentales de los usuarios y la legalidad de los contenidos difundidos a través de su plataforma.

Fecha de informe: 27 de febrero de 2026