

Relatório de transparência sobre a gestão de conteúdos na idealista em conformidade com o Regulamento dos Serviços Digitais (DSA)

Período de referência: 1 de janeiro de 2024 – 31 de dezembro de 2024

O idealista, enquanto plataforma intermediária de serviços digitais no âmbito imobiliário, apresenta este relatório de transparência em conformidade com os artigos 15 e 24 do Regulamento (UE) 2022/2065 de Serviços Digitais (DSA). O documento resume as medidas adotadas em matéria de moderação de conteúdos, os mecanismos de notificação e reclamação disponíveis para os utilizadores, bem como as decisões tomadas durante o período de referência.

Conteúdos sujeitos a moderação

O idealista modera os conteúdos gerados pelos utilizadores na plataforma, em particular os anúncios de particulares e profissionais, tanto de compra e venda como de arrendamento de imóveis, quartos, apartamentos partilhados, garagens ou arrecadações. Cada anúncio pode incluir descrições, fotografias, plantas ou outro tipo de conteúdo multimédia que também é objeto de supervisão.

No entanto, o idealista não realiza um controlo exaustivo ou generalizado de todos os conteúdos publicados pelos utilizadores, nem está obrigado a fazê-lo, nos termos do artigo 8.º do DSA.

A responsabilidade pelos conteúdos publicados recai, em última instância, sobre os próprios utilizadores que os geram e carregam na plataforma. O idealista atua com a devida diligência assim que tem conhecimento efetivo da existência de conteúdos ilícitos ou contrários aos seus Termos e Condições, em linha com o disposto nos artigos 6.º e 16.º do DSA.

Para tal, o idealista mantém mecanismos acessíveis e eficazes que permitem a notificação de possíveis conteúdos ilícitos por parte de utilizadores, autoridades e alertadores fiáveis, adotando as medidas apropriadas após a sua verificação.

Moderação prévia à publicação

O idealista dispõe de um sistema misto de moderação prévia, que combina tecnologia automatizada e revisão humana. As ferramentas utilizadas incluem:

- **Filtros automáticos e modelos de “machine learning”**, que detetam linguagem inapropriada, discriminatória ou potencialmente fraudulenta nos textos dos anúncios.
- **Sistemas de análise de conteúdo multimédia**, capazes de identificar texto em imagens e elementos visuais que violem as normas editoriais ou legais.

Quando estes sistemas identificam uma possível infração, o anúncio ou conteúdo afetado é avaliado pela equipa de Qualidade antes da sua publicação. Alguns anúncios são revistos diretamente de forma manual, sem intervenção automatizada prévia.

Estas medidas permitem ao idealista manter um ambiente seguro e legalmente conforme para todos os utilizadores do seu site e apps.

Procedimento perante deteção de conteúdo ilícito conforme ao DSA

Seguindo as diretrizes do DSA, o idealista age de forma diligente para identificar, avaliar e, quando aplicável, retirar ou restringir o acesso a conteúdos ilícitos.

Ao detetar ou receber notificação desse conteúdo, aplica-se um processo em várias fases:

- **Deteção preliminar** através de filtros automatizados.
- **Avaliação manual detalhada** pela equipa de Qualidade para determinar se o conteúdo infringe a lei ou os Termos e Condições do idealista: <https://www.idealista.pt/apoioutilizador/artigos/aviso-legal-e-condicoes-gerais/>.
- **Retirada ou restrição imediata do conteúdo**, caso se confirme a infração. Esta decisão é comunicada ao utilizador responsável e, quando aplicável, também ao notificante.
- **Possibilidade de recurso** através do sistema de reclamação contra a decisão tomada, garantindo um procedimento justo, acessível e transparente.

Este procedimento assegura o cumprimento da obrigação de transparência e resposta estabelecida no DSA, protegendo simultaneamente os direitos fundamentais e facilitando a colaboração com autoridades e outros interlocutores.

Notificações recebidas e tramitação

O idealista pode receber notificações sobre conteúdos potencialmente ilícitos ou contrários às suas normas de várias fontes:

a) Utilizadores (pessoas singulares ou coletivas)

Qualquer pessoa pode notificar um conteúdo ilícito ou inapropriado, através do próprio anúncio (formulário “Encontrou um erro”) ou do formulário de contacto: <https://www.idealista.pt/info/contacta-connosco>. Estas notificações:

- São tratadas pela equipa de Qualidade do idealista.
- São analisadas de forma individual e consistente.
- Podem levar à retirada do conteúdo ou à sua manutenção, conforme apropriado.

b) Autoridades competentes

O idealista dispõe de canais específicos (como a caixa de correio eletrónico autoridades@idealista.pt) para a gestão de pedidos de retirada ou informação por parte das autoridades competentes. Estes pedidos:

- São tratados com carácter prioritário.
- São geridos pela equipa de Qualidade ou pela equipa Jurídica, conforme o caso.
- Conduzem a respostas fundamentadas e documentadas.

c) Entidades reconhecidas como “alertadores fiáveis”

Durante o período coberto por este relatório, o idealista não recebeu notificações de entidades formalmente designadas como “alertadores fiáveis” ao abrigo do artigo 22.º do DSA.

Decisões adotadas após as notificações

Após a análise de cada notificação, o idealista pode adotar as seguintes decisões:

- **Retirada ou restrição do conteúdo (total ou parcial)** se for confirmada a infração.
- **Manutenção do conteúdo** se não se verificarem motivos suficientes para a sua retirada.

Em ambos os casos, o idealista comunica a decisão ao utilizador responsável e, quando aplicável, também ao notificante. A comunicação inclui:

- Os motivos da decisão.
- Informação sobre os recursos disponíveis, prazo e forma de apresentação.

Sistema interno de reclamações

O idealista disponibiliza aos utilizadores um sistema interno, gratuito e acessível, para a resolução de reclamações relativas a decisões tomadas em relação a:

- a retirada ou restrição de conteúdos; e
- a suspensão ou bloqueio de contas que apresentem características fraudulentas ou incorram em práticas reiteradas e de especial gravidade.

Sempre que for tomada uma decisão deste tipo, o idealista informará o utilizador afetado, através do mesmo canal de comunicação previamente utilizado, sobre a medida adotada (ou a decisão de não adotá-la), oferecendo-lhe a possibilidade de apresentar alegações diretamente.

Caso receba uma réplica ou reclamação, o caso será objeto de nova revisão por uma pessoa distinta daquela que tomou a decisão inicial, pertencente à equipa de Qualidade ou à equipa Jurídica, de modo a garantir uma avaliação independente e devidamente fundamentada.

Este sistema permite:

- apresentar reclamações contra as decisões tomadas, sem qualquer custo;
- aportar documentação ou informação adicional que se considere pertinente; e
- obter uma resolução fundamentada num prazo razoável.

Estatísticas do período (01.01.2024 – 31.12.2024)

Em 2024, o idealista aplicou procedimentos internos de controlo e verificação sobre determinados anúncios publicados pelos utilizadores nos sites www.idealista.pt (Portugal), www.idealista.com (Espanha) e www.idealista.it (Itália). Estas revisões foram principalmente de carácter técnico e formal, focando aspetos como a coerência dos dados fornecidos, validação dos comentários, deteção de conteúdos duplicados, tratamento das imagens e outros materiais audiovisuais, geoposicionamento dos imóveis e resolução de incidências operacionais.

Para clarificação, estes processos não implicam uma revisão sistemática nem uma responsabilidade editorial sobre os conteúdos gerados pelos utilizadores, cuja responsabilidade recai sobre os próprios anunciantes.

Sem prejuízo do acima referido, como já indicado, o idealista dispõe de canais específicos de notificação pelos quais utilizadores, autoridades competentes e alertadores fiáveis podem assinalar a presença de possíveis conteúdos ilícitos ou inapropriados, de acordo com o regime estabelecido pelo DSA.

A seguir, apresentam-se os dados referentes ao período analisado:

Total de anúncios sujeitos a procedimentos de moderação

País	Total de conteúdos moderados*
PT idealista.pt	290.060
ES idealista.com	798.549
IT idealista.it	680.738

* Revisão realizada por motivos diversos, não necessariamente relacionados com conteúdo ilícito ou inapropriado, ao abrigo do DSA.

Notificações recebidas de utilizadores

País	Notificações recebidas**	Conteúdos retirados após revisão	Conteúdos mantidos após revisão	Recursos recebidos	Decisões alteradas após recurso
PT idealista.pt	258	23	235	0	0
ES idealista.com	3.886	1.104	2.782	0	0
IT idealista.it	629	125	500	0	0

** Se excluem as notificações que não se referem a conteúdos ilícitos ou inapropriados em sentido estrito.

Notificações recebidas de autoridades competentes e alertadores fiáveis

País	Autoridades competentes***	Alertadores fiáveis
PT idealista.pt	66	0
ES idealista.com	588	0
IT idealista.it	61	0

*** Praticamente a totalidade destas notificações consistiu em meros pedidos de informação sobre conteúdos gerados pelos utilizadores.

Observações finais

O idealista continuará a reforçar os seus sistemas de deteção e moderação de conteúdos, bem como os canais de colaboração com utilizadores, autoridades e alertadores fiáveis. Com a publicação deste relatório anual, o idealista cumpre as obrigações de transparência previstas nos artigos 15.º e 24.º do DSA, garantindo o respeito pelos direitos fundamentais dos utilizadores e a legalidade dos conteúdos divulgados através da sua plataforma.

Data do relatório: 1 de julho de 2025