

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

Periodo de referencia: 1 de enero de 2024 – 31 de diciembre de 2024

Rentalia, como plataforma intermediaria de servicios digitales en el ámbito del alquiler vacacional, 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

Rentalia modera los contenidos generados por los usuarios en la plataforma, en particular los anuncios publicados por particulares y profesionales dedicados al alquiler vacacional de inmuebles. Cada anuncio puede incluir descripciones, fotografías u otro tipo de contenido multimedia, que también es objeto de revisión. Asimismo, se supervisan las opiniones y valoraciones publicadas por los viajeros, con el fin de garantizar que cumplen con las normas de uso y no infringen derechos de terceros.

Moderación previa a la publicación

Nuestra prioridad es mantener un entorno seguro y respetuoso para todos los usuarios. Por ello, contamos con un equipo que vela por la calidad de los contenidos publicados y su adecuación a la legalidad vigente y a nuestras políticas internas.

Además, hemos implementado herramientas que permiten identificar, mediante palabras clave y otras técnicas automáticas, posibles incumplimientos en los textos o imágenes de los anuncios y opiniones publicadas. Cuando se detecta alguna anomalía, el contenido es revisado manualmente por el equipo de Rentalia antes de su publicación o, en su caso, se solicita su corrección.

Estas medidas, junto con los mecanismos de notificación disponibles para los usuarios, forman parte de nuestro compromiso con la transparencia, la seguridad y el cumplimiento normativo en el sitio web y apps de Rentalia.

Procedimiento ante detección de contenido ilícito conforme a la DSA

Siguiendo las directrices de la DSA, Rentalia 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 Rentalia: <https://es.rentalia.com/owner/conditions>.
- **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

Rentalia 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 formulario de contacto: <https://es.rentalia.com/contact.php>. Estas notificaciones:

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

Estas personas no se consideran "alertadores fiables" a efectos del artículo 22 del DSA.

b) Autoridades públicas

Rentalia dispone de canales específicos (como el buzón de correo electrónico legal@rentalia.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, Rentalia 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, Rentalia 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, Rentalia 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

Rentalia 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, Rentalia 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 moderación de contenidos 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 (01.01.2024 – 31.12.2024)

A continuación, se indican los datos de www.rentalia.com:

Total de contenidos moderados: 30.700

Total de notificaciones recibidas por posible contenido ilícito o inapropiado:

- Por parte de usuarios: 3 (*excluyéndose aquellas que no hacían referencia a contenido ilícito o inapropiado en sentido estricto*)
 - Contenidos retirados tras revisión: 3
 - Contenidos mantenidos tras revisión: 0
 - Total de recursos recibidos a través del sistema interno de reclamaciones: 0 (*en respuesta a decisiones adoptadas tras la moderación de contenido*)
 - Decisiones modificadas tras revisión: 0
- Por parte de autoridades competentes: 2 (*en su mayoría, solicitudes de información sobre contenidos generados por los usuarios en la plataforma*)
- Por parte de alertadores fiables: 0

Observaciones finales

Rentalia 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, Rentalia 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: 1 de julio de 2025