

Terça-feira, 13 de dezembro de 2022

P9\_TA(2022)0438

**Fosso digital: disparidades sociais causadas pela digitalização****Resolução do Parlamento Europeu, de 13 de dezembro de 2022, sobre o fosso digital: as diferenças sociais criadas pela digitalização (2022/2810(RSP))**

(2023/C 177/06)

O Parlamento Europeu,

- Tendo em conta o artigo 2.º, o artigo 3.º, n.º 3, e o artigo 6.º do Tratado da União Europeia,
- Tendo em conta o Tratado sobre o Funcionamento da União Europeia, nomeadamente os artigos 9.º, 10.º, 12.º, 14.º, 16.º, 19.º, 26.º e 36.º, o artigo 67.º, n.º 4, o artigo 114.º, n.º 3, os artigos 153.º e 165.º, o artigo 169.º, n.º 1, e o artigo 174.º,
- Tendo em conta a Carta dos Direitos Fundamentais da União Europeia, nomeadamente os artigos 3.º, 8.º, 11.º, 21.º, 26.º, 34.º, 38.º e 52.º,
- Tendo em conta a Convenção Europeia dos Direitos do Homem, nomeadamente o artigo 14.º,
- Tendo em conta o Pilar Europeu dos Direitos Sociais, nomeadamente os seus princípios n.ºs 3, 17 e 20,
- Tendo em conta a definição de «fosso digital» da Organização de Cooperação e de Desenvolvimento Económicos (OCDE), que se refere ao fosso entre indivíduos, agregados familiares, empresas e zonas geográficas a diferentes níveis socioeconómicos, tanto no que diz respeito às suas oportunidades de acesso às tecnologias da informação e comunicação (TIC) como à sua utilização da Internet para uma grande variedade de atividades <sup>(1)</sup>,
- Tendo em conta a sua Resolução, de 27 de novembro de 2014, sobre a defesa dos direitos dos consumidores no mercado único digital <sup>(2)</sup>,
- Tendo em conta a Diretiva (UE) 2015/2366 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25 de novembro de 2015, relativa aos serviços de pagamento no mercado interno <sup>(3)</sup> (DSP2: Diretiva Serviços de Pagamento 2),
- Tendo em conta a Diretiva (UE) 2016/2102 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 26 de outubro de 2016, relativa à acessibilidade dos sítios web e das aplicações móveis de organismos do setor público <sup>(4)</sup>,
- Tendo em conta o Regulamento Delegado (UE) 2018/389 da Comissão, de 27 de novembro de 2017, que complementa a Diretiva (UE) 2015/2366 do Parlamento Europeu e do Conselho no que respeita às normas técnicas de regulamentação relativas à autenticação forte do cliente e às normas abertas de comunicação comuns e seguras <sup>(5)</sup>,
- Tendo em conta a Diretiva (UE) 2019/882 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 17 de abril de 2019, relativa aos requisitos de acessibilidade dos produtos e serviços, <sup>(6)</sup>
- Tendo em conta o estudo do Banco Central Europeu (BCE), de 2020, sobre as atitudes de pagamento dos consumidores na área do euro (SPACE),
- Tendo em conta o n.º 5.º, 2022, do Boletim Económico do BCE intitulado «Garantir a liberdade de escolha de pagamentos: acesso a numerário na área do euro»,
- Tendo em conta a Comunicação da Comissão, de 9 de março de 2021, intitulada «Orientações para a Digitalização até 2030: a via europeia para a Década Digital» (COM(2021)0118),

<sup>(1)</sup> OCDE. *Understanding the Digital Divide* (Compreender o fosso digital), 2001.

<sup>(2)</sup> JO C 289 de 9.8.2016, p. 65.

<sup>(3)</sup> JO L 337 de 23.12.2015, p. 35.

<sup>(4)</sup> JO L 327 de 2.12.2016, p. 1.

<sup>(5)</sup> JO L 69 de 13.3.2018, p. 23.

<sup>(6)</sup> JO L 151 de 7.6.2019, p. 70.

**Terça-feira, 13 de dezembro de 2022**

- Tendo em conta a proposta de decisão do Parlamento Europeu e do Conselho, de 15 de setembro de 2021, que estabelece o programa político para 2030 intitulado «Guião para a Década Digital» (COM(2021)0574),
  - Tendo em conta o relatório, de maio de 2022, sobre o resultado final da Conferência sobre o Futuro da Europa,
  - Tendo em conta as deliberações da Comissão das Petições sobre a petição n.º 1123/2021 durante a sua reunião de 17 de maio de 2022,
  - Tendo em conta a sua Resolução, de 7 de outubro de 2021, sobre a proteção das pessoas com deficiência através de petições: ensinamentos tirados <sup>(7)</sup>,
  - Tendo em conta os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável das Nações Unidas, que permitirão reduzir o fosso digital,
  - Tendo em conta o artigo 227.º, n.º 2, do seu Regimento,
- A. Considerando que a Comissão das Petições recebeu uma petição que manifesta a sua preocupação justificada com a impossibilidade de aceder a serviços bancários básicos, como a confirmação de um pagamento ou o acesso a uma conta bancária pessoal, sem dispor de um telemóvel, apesar de não existir qualquer obrigação legal de possuir esse dispositivo; considerando que existe um fosso entre as pessoas que utilizam cada vez mais meios de pagamento digitais e outras que não podem ou manifestam relutância em utilizá-los; considerando que esta petição levanta a questão mais ampla do impacto da digitalização nos cidadãos, nos consumidores e nos utilizadores de serviços públicos e privados;
- B. Considerando que o numerário é o instrumento de pagamento mais frequentemente utilizado na área do euro; considerando que, de acordo com dados recentes do BCE, o número total de distribuidores de numerário na área do euro diminuiu 4,2 %, passando para 0,28 milhões em 2021 <sup>(8)</sup>; considerando que se verificou uma diminuição paralela do número de sucursais bancárias por habitante em toda a área do euro; considerando que foram reservados 127 mil milhões de EUR para reformas e investimentos no domínio digital nos planos nacionais de recuperação e resiliência <sup>(9)</sup>; considerando que os Estados-Membros realizaram progressos nos seus esforços de digitalização durante a pandemia de COVID-19, mas continuam a ter dificuldade em reduzir as lacunas nas competências digitais e na transformação digital das pequenas e médias empresas;
- C. Considerando que a Comissão das Petições recebeu uma petição que manifesta preocupação pelo facto de a maioria dos prestadores de serviços só disponibilizar informações em linha e, muitas vezes, através de canais compatíveis apenas com telemóveis inteligentes, o que coloca em desvantagem os idosos, as pessoas com deficiência, as pessoas com baixos rendimentos, as pessoas sem competências digitais e as pessoas com acesso limitado à Internet;
- D. Considerando que, embora a digitalização e a utilização adequada das ferramentas digitais tenham trazido muitos benefícios e oportunidades económicas e sociais, surgiram vários desafios éticos, jurídicos e de emprego que podem causar graves desvantagens ou danos aos indivíduos e à sociedade no seu conjunto; considerando que o potencial das novas tecnologias é ambivalente, uma vez que, dependendo da forma como são utilizadas e regulamentadas, podem ajudar a criar uma sociedade mais inclusiva e reduzir as desigualdades, ou podem agravar as desigualdades existentes e criar novas formas de discriminação;
- E. Considerando que a digitalização está a ter um impacto profundo na vida social, económica, política e cultural quotidiana dos cidadãos, dos trabalhadores e dos consumidores, afetando todos os domínios da sociedade; considerando que a digitalização está na origem de uma série de diferenças sociais, surgindo um novo fosso digital, não só entre as zonas urbanas bem interligadas e as zonas rurais e remotas, mas também entre as pessoas que podem beneficiar plenamente de um espaço digital enriquecido, acessível e seguro, com uma vasta gama de serviços, e as que não o podem fazer; considerando que a utilização cada vez mais generalizada de pagamentos digitais, incluindo cartões, carteiras digitais ou aplicações móveis, está a fazer com que alguns retalhistas deixem de aceitar numerário;
- F. Considerando que a diminuição da utilização de transações em numerário pode resultar na deterioração das suas infraestruturas e, por conseguinte, reduzir o acesso das pessoas ao mesmo; considerando que é necessário resolver sem demora as deficiências no acesso a numerário e proporcionar liberdade de escolha de pagamento;

<sup>(7)</sup> JO C 132 de 24.3.2022, p. 129.

<sup>(8)</sup> Estatísticas do BCE, de 2021, sobre pagamentos que não em numerário.

<sup>(9)</sup> Relatório, de 2022, sobre o índice de digitalidade da economia e da sociedade (IDES).

Terça-feira, 13 de dezembro de 2022

- G. Considerando que a utilização excessiva de dispositivos tecnológicos pode agravar os fenómenos de saúde mental e física, como o isolamento, os problemas de dependência relacionados com a tecnologia, a privação do sono, o esgotamento emocional, a ansiedade e o esgotamento;
- H. Considerando que a digitalização pode afetar negativamente as pessoas que não dispõem de competências digitais suficientes ou que não têm acesso a uma ligação à Internet ou a dispositivos digitais; considerando que pode acentuar as diferenças sociais, reduzindo as oportunidades de alguns trabalhadores obterem emprego de qualidade; considerando que é necessário levantar a questão do impacto negativo da digitalização dos serviços públicos e privados nos trabalhadores e em pessoas como os idosos e as pessoas com deficiência, os cidadãos com baixos rendimentos, socialmente desfavorecidos ou desempregados, os migrantes e os refugiados ou as pessoas que vivem em zonas rurais e remotas;
- I. Considerando que o indicador de competências digitais da UE é atualmente de apenas 56 %; considerando que os objetivos digitais da UE visam que este indicador de competências aumente para 80 % até 2030 <sup>(10)</sup>; considerando que a pandemia exacerbou as desigualdades existentes, incluindo o fosso digital, tornando imperativo assegurar que todas as empresas e todos os cidadãos europeus possam tirar partido da transformação digital para uma vida melhor, mais segura e mais próspera; considerando que a pandemia demonstrou os efeitos do fosso digital na educação, com alguns professores e estudantes excluídos por não disporem de tecnologia, competências digitais e acesso a equipamento suficientes;
- J. Considerando que cerca de 87 milhões de pessoas na UE são afetadas por algum tipo de deficiência <sup>(11)</sup>; considerando que a acessibilidade dos formulários em linha é frequentemente negligenciada, pelo que os utilizadores que dependem de um leitor de ecrã podem nem sequer ser capazes de detetar o botão «Enviar»; considerando que a acessibilidade da Web deve ser assegurada para que todos, incluindo as pessoas com deficiência, possam perceber, compreender, navegar e interagir com a Internet;
- K. Considerando que a proteção eficaz dos dados pessoais, da privacidade e dos ativos, a segurança das redes e da eletrónica, bem como a perceção dos cidadãos de que os seus dados, a sua privacidade e os seus bens estão protegidos e seguros, são fundamentais para garantir a confiança dos cidadãos e permitir-lhes superar a sua relutância em utilizar serviços digitais;
- L. Considerando que a proposta de Declaração Europeia sobre os Direitos e Princípios Digitais, de 26 de janeiro de 2022 (COM(2022)0027), sublinha que todos devem poder escolher efetivamente os serviços digitais a utilizar, com base em informações objetivas, transparentes e fiáveis;
- M. Considerando que a Conferência sobre o Futuro da Europa abordou a questão da educação digital, recomendando que a UE envide esforços no sentido de tornar a tecnologia mais acessível à geração mais idosa, promovendo programas e iniciativas, por exemplo, sob a forma de aulas adaptadas às suas necessidades; considerando que a UE deve garantir o direito de utilizar a digitalização àqueles que o desejem e propor alternativas àqueles que não o desejem;
- N. Considerando que 5,3 % das crianças em idade escolar na Europa estão em situação de privação digital, verificando-se grandes diferenças entre os países da UE <sup>(12)</sup>, e que as crianças cujas famílias vivem em situação de pobreza ou de privação material grave e que não dispõem de meios financeiros para ter um computador e/ou uma ligação à Internet são as mais afetadas;
1. Manifesta a sua preocupação com a persistência do fosso digital, uma vez que este ainda está longe de ser colmatado e coloca desafios significativos no que diz respeito à utilização da Internet e dos telemóveis, bem como à prestação de serviços públicos e privados exclusivamente através de canais digitais; recorda que a digitalização pode gerar diferenças socioeconómicas entre as pessoas e entre os países, uma vez que exige investimentos e infraestruturas que são muito onerosos para as regiões menos desenvolvidas e as zonas rurais; apela a uma análise cuidadosa das necessidades das pessoas no que diz respeito ao desenvolvimento e à inovação digitais, em especial as necessidades dos grupos vulneráveis, a fim de avaliar de que forma podem beneficiar destas novas tecnologias; sublinha que a transição digital deve ter lugar de forma a beneficiar todos;

<sup>(10)</sup> Índice de digitalidade da economia e da sociedade de 2021.

<sup>(11)</sup> Eurostat. *Functional and activity limitations statistics* (Estatísticas sobre limitações funcionais e limitações de atividade). Ver também: [https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php?title=Functional\\_and\\_activity\\_limitations\\_statistics](https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php?title=Functional_and_activity_limitations_statistics)

<sup>(12)</sup> DigiGen, *The impact of technology transformations on the Digital Generation* (O impacto das transformações tecnológicas na geração digital), 2021.

Terça-feira, 13 de dezembro de 2022

2. Lamenta que muitas pessoas não utilizem regularmente serviços digitais ou se sintam inseguras na realização de transações em linha, uma vez que tal pode ter um impacto adverso significativo na sua vida pessoal, na sua situação económica e social e nos seus direitos fundamentais, incluindo a proteção dos seus dados pessoais e outras questões de cibersegurança; lamenta a existência de obstáculos que impedem, em particular, que os cidadãos vulneráveis, as pessoas com baixos níveis de instrução, os idosos, as pessoas com deficiência, as pessoas com dificuldades de aprendizagem e as pessoas com baixos rendimentos participem plenamente num mundo em que os serviços básicos, como os serviços bancários ou administrativos, são digitais, uma vez que correm o risco de serem excluídos da sociedade e de perderem oportunidades económicas; salienta a importância de dar a todos a oportunidade de se adaptarem às mudanças decorrentes da digitalização, especialmente através da educação digital precoce, da atualização dos programas de ensino digital, da aprendizagem ao longo da vida ou da requalificação e da melhoria das competências, a fim de combater a exclusão digital, superar o fosso digital na sociedade e permitir a inclusão de todos os cidadãos;
3. Sublinha que a utilização de diferentes serviços de pagamento varia consideravelmente na UE, bem como nos próprios Estados-Membros; observa que muitos cidadãos ainda dependem do numerário como única opção de pagamento;
4. Reconhece que os pagamentos sem numerário e a DSP2 trouxeram uma série de vantagens para o mercado único, incluindo a redução da fraude, os ganhos económicos para as pequenas empresas e a disponibilidade de uma gama mais vasta de produtos; insta a Comissão a analisar, durante a revisão exaustiva da aplicação e do impacto da DSP2, a forma de aumentar ainda mais a segurança dos pagamentos digitais e combater a fraude nos pagamentos, incluindo as burlas em linha, bem como de assegurar a proteção dos consumidores, tendo simultaneamente em conta as necessidades específicas dos cidadãos e garantindo que todos dispõem de uma escolha de métodos de pagamento; salienta a importância da proteção dos dados pessoais e da privacidade, especialmente para as pessoas que não estão familiarizadas com a segurança dos dados em linha; sublinha que devem ser incluídas disposições para garantir interfaces de *software* de fácil utilização para as opções de pagamento digital, normas elevadas de proteção de dados e interoperabilidade de dados, a conveniência dos clientes e o acesso efetivo a numerário;
5. Sublinha que o quadro regulamentar da UE deve assegurar que a digitalização seja centrada no ser humano e que os direitos fundamentais sejam plenamente respeitados na economia digital, em particular no caso dos trabalhadores;
6. Recorda que a vida democrática e os serviços públicos em linha devem ser inclusivos e plenamente acessíveis a todos e que a discriminação tecnológica é uma forma de pobreza e exclusão social que priva alguns cidadãos de recursos essenciais para o desenvolvimento e a geração de riqueza; salienta que todos devem beneficiar de um ambiente digital da mais elevada qualidade, com serviços e ferramentas de fácil utilização, eficientes e personalizados que ofereçam elevados padrões de segurança e privacidade, assegurando, ao mesmo tempo, salvaguardas contra qualquer potencial discriminação no acesso a serviços básicos que exijam a utilização de competências digitais;
7. Salienta que muitos serviços diários devem oferecer uma solução não digital, a fim de satisfazer as necessidades dos cidadãos que não possuem as competências ou os conhecimentos necessários para utilizar os serviços em linha, que pretendem utilizar serviços fora de linha ou que não têm acesso a dispositivos e aplicações digitais; insiste, a este respeito, na manutenção de condições de concorrência equitativas entre os mundos conectado e desconectado; insta as administrações públicas e as empresas a serem inclusivas e a conceberem os seus serviços em linha de forma compreensível, para que possam ser acedidos e utilizados por pessoas de todas as idades e níveis de sucesso escolar, a fim de ajudar a colmatar as lacunas que persistem nas nossas sociedades devido à desigualdade de acesso à tecnologia;
8. Salienta a necessidade de combater o fosso digital e a exclusão financeira dos grupos sociais vulneráveis, de modo a que a transformação digital não deixe ninguém para trás, em particular aqueles que correm maior risco de não possuírem as competências digitais de que necessitam para tirar o máximo partido do potencial da digitalização dos serviços públicos e privados, de modo a permitir a inclusão de todos os cidadãos na sociedade digital, independentemente do seu rendimento, da sua situação social, da sua localização geográfica, da sua saúde ou da sua idade; salienta que, uma vez que as pessoas em situações mais precárias são mais suscetíveis de depender de procedimentos administrativos para aceder aos seus direitos financeiros, devem ser lançadas mais iniciativas para facilitar o acesso à tecnologia, incluindo programas de literacia digital, e reitera a importância da educação e da aprendizagem contínua para desenvolver as competências necessárias na era digital e combater a exclusão digital;

Terça-feira, 13 de dezembro de 2022

9. Manifesta a sua preocupação com o declínio da presença física dos serviços públicos, especialmente nas zonas rurais e na periferia das cidades; sublinha a extrema importância de manter instalações físicas para todos os serviços públicos, para além do desenvolvimento de serviços em linha; exorta aa que sejam tomadas medidas para promover uma proteção específica do acesso a serviços básicos para todos, sem discriminação devido a um domínio insuficiente da tecnologia; defende um modelo de serviço ao cliente centrado no ser humano que não deixe ninguém para trás; salienta que, no que diz respeito ao acesso aos serviços públicos em formato digital, é importante abandonar a abordagem segundo a qual parte do trabalho administrativo é transferida para o utilizador e esta transferência de encargos é acompanhada de uma transferência de responsabilidade e de uma obrigação de o utilizador aprender a utilizar a tecnologia digital, ser autónomo e satisfazer as expectativas da administração de um utilizador modelo;

10. Solicita um modelo de prestação de serviços públicos baseado na liberdade de escolha de cada utilizador quanto à forma como estes se relacionam com a administração e salienta a necessidade de medidas para melhorar a conceção e a implantação de sítios públicos, a fim de superar os problemas de acessibilidade e proporcionar o apoio jurídico, técnico e administrativo de que os utilizadores necessitam para utilizarem esses sítios de forma independente;

11. Reconhece que a execução deste modelo de serviço público exige recursos humanos, técnicos e económicos e recorda que os fundos da UE, nomeadamente os fundos do NextGenerationEU, podem constituir uma grande oportunidade para realizar esta transição;

12. Está ciente dos efeitos da autenticação forte do cliente para os utilizadores que não dispõem de um telemóvel; solicita que esta autenticação seja alargada a outros meios, como o correio eletrónico, as chamadas telefónicas ou a atenção humana no balcão; lamenta que a DSP2 não confira aos consumidores o direito direto de solicitar um método de autenticação alternativo; insta a Comissão a ter em conta os riscos de discriminação contra os idosos e outros grupos vulneráveis na sua avaliação das disposições da DSP2;

13. Salienta a importância de uma abordagem europeia comum dos aspetos éticos da digitalização; congratula-se com o projeto de Declaração Europeia sobre os Direitos e Princípios Digitais para a Década Digital da UE, de janeiro de 2022, e sublinha que a Comissão e os Estados-Membros devem assegurar que as soluções tecnológicas respeitem os direitos das pessoas e que a transformação digital não deixe ninguém para trás, sendo o objetivo global a erradicação do fosso digital;

14. Recorda que os fatores sociodemográficos influenciam, significativamente, os níveis de competências digitais, por exemplo, mais de dois terços dos jovens adultos, as pessoas com níveis elevados de ensino formal e os estudantes do ensino superior que possuem, pelo menos, competências digitais básicas; observa, em contrapartida, que apenas cerca de um terço das pessoas com idades compreendidas entre os 55 e os 74 anos, os reformados e os inativos possuem, pelo menos, competências digitais básicas; observa ainda que o fosso entre as competências digitais entre as pessoas que vivem em zonas rurais e urbanas continua a ser considerável<sup>(13)</sup>; observa que a conectividade digital é um fator fundamental para colmatar e reduzir o fosso digital entre as zonas densamente povoadas e as zonas escassamente povoadas, e insta a Comissão a abordar com carácter de urgência o fosso digital existente numa política de coesão atualizada;

15. Salienta a importância de superar o fosso digital, em particular através da promoção de competências básicas e especializadas, com especial destaque para os grupos de pessoas mais vulneráveis, e do desenvolvimento de sistemas de educação e formação, incluindo a aprendizagem ao longo da vida, a requalificação e a melhoria das competências; recorda que nem todos podem adquirir literacia digital e salienta que não deve haver discriminação com base nas competências digitais das pessoas; reitera que o princípio da eficiência digital não pode justificar a exclusão das pessoas do acesso aos serviços básicos;

16. Solicita que sejam envidados esforços para assegurar que a transformação digital garanta novos direitos digitais para todos, decorrentes da necessidade de aceder aos meios de comunicação digitais em todos os domínios, a fim de evitar fossos digitais entre territórios, pessoas de diferentes áreas, origens e idades, especialmente tendo em conta a clivagem de género e as necessidades dos idosos que, ao contrário dos jovens, estão frequentemente menos familiarizadas com a utilização das novas tecnologias;

---

<sup>(13)</sup> Índice de digitalidade da economia e da sociedade (IDES) de 2022 – Capital humano.

**Terça-feira, 13 de dezembro de 2022**

17. Considera que as novas tecnologias podem contribuir para colmatar o fosso digital que afeta cerca de 87 milhões de europeus que sofrem de algum tipo de deficiência, a fim de apoiar a sua inclusão na economia e o seu acesso a serviços essenciais; está convicto de que a utilização de tecnologias digitais pode reduzir os obstáculos que as pessoas com deficiência enfrentam para entrar no mercado de trabalho, tais como a realização de tarefas profissionais, a comunicação, as interações ou a flexibilidade;
18. Observa que o fosso digital tem consequências importantes para os imigrantes, uma vez que a discriminação pode ser agravada se o acesso aos serviços públicos e privados em linha e aos meios de comunicação digitais for incompleto ou insuficiente <sup>(14)</sup>;
19. Encarrega a sua Presidente de transmitir a presente resolução ao Conselho, à Comissão, bem como aos governos e parlamentos dos Estados-Membros.
- 

---

<sup>(14)</sup> *Divides — Impact of the digital divide on the foreign population*(Clivagens — O impacto do fosso digital na população estrangeira), 2018.