



---

TEXTOS APROBADOS

---

**P9\_TA(2022)0438**

**Brecha digital: diferencias sociales como consecuencia de la digitalización**

**Resolución del Parlamento Europeo, de 13 de diciembre de 2022, sobre la brecha digital: diferencias sociales como consecuencia de la digitalización (2022/2810(RSP))**

*El Parlamento Europeo,*

- Vistos los artículos 2, 3, apartado 3, y 6 del Tratado de la Unión Europea,
- Visto el Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea, y en particular sus artículos 9, 10, 12, 14, 16, 19, 26 y 36, su artículo 67, apartado 4, su artículo 114, apartado 3, sus artículos 153 y 165, su artículo 169, apartado 1, y su artículo 174,
- Vista la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea, y en particular sus artículos 3, 8, 11, 21, 26, 34, 38 y 52,
- Visto el Convenio Europeo de Derechos Humanos, y en particular su artículo 14,
- Visto el pilar europeo de derechos sociales, en particular sus principios 3, 17 y 20,
- Vista la definición de «brecha digital» de la Organización de Cooperación y Desarrollo Económicos (OCDE), que hace referencia a la brecha entre particulares, hogares, empresas y zonas geográficas en distintos niveles socioeconómicos, tanto en lo que se refiere a sus oportunidades de acceso a las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) como a su uso de internet para una amplia gama de actividades<sup>1</sup>,
- Vista su Resolución, de 27 de noviembre de 2014, sobre el apoyo a los derechos de los consumidores en el mercado único digital<sup>2</sup>,
- Vista la Directiva (UE) 2015/2366 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de noviembre de 2015, sobre servicios de pago en el mercado interior<sup>3</sup>,
- Vista la Directiva (UE) 2016/2102 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 26 de octubre de 2016, sobre la accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos

---

<sup>1</sup> [OCDE: «Understanding the Digital Divide» \(Entender la brecha digital\), 2001.](#)

<sup>2</sup> DO C 289 de 9.8.2016, p. 65.

<sup>3</sup> DO L 337 de 23.12.2015, p. 35.

móviles de los organismos del sector público<sup>1</sup>,

- Visto el Reglamento Delegado (UE) 2018/389 de la Comisión, de 27 de noviembre de 2017, por el que se complementa la Directiva (UE) 2015/2366 del Parlamento Europeo y del Consejo en lo relativo a las normas técnicas de regulación para la autenticación reforzada de clientes y unos estándares de comunicación abiertos comunes y seguros<sup>2</sup>,
  - Vista la Directiva (UE) 2019/882 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 17 de abril de 2019, sobre los requisitos de accesibilidad de los productos y servicios<sup>3</sup>,
  - Visto el estudio de 2020 del Banco Central Europeo (BCE) sobre las actitudes de los consumidores en materia de pago en la zona del euro (SPACE),
  - Visto el artículo del número 5 de 2022 del Boletín Económico del BCE titulado «Guaranteeing freedom of payment choice: access to cash in the euro area» (Garantizar la libertad de elección de pago: acceso al efectivo en la zona del euro),
  - Vista la Comunicación de la Comisión, de 9 de marzo de 2021, titulada «Brújula Digital 2030: el enfoque de Europa para la Década Digital» (COM(2021)0118),
  - Vista la propuesta, de 15 de septiembre de 2021, de Decisión del Parlamento Europeo y del Consejo por la que se establece el programa de política «Itinerario hacia la Década Digital» para 2030 (COM(2021)0574),
  - Visto el informe de mayo de 2022 sobre el resultado final de la Conferencia sobre el Futuro de Europa,
  - Vistas las deliberaciones sobre la petición n.º 1123/2021 durante la reunión de la Comisión de Peticiones del 17 de mayo de 2022,
  - Vista su Resolución, de 7 de octubre de 2021, sobre la protección de las personas con discapacidad a través de las peticiones: lecciones aprendidas<sup>4</sup>,
  - Vistos los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas, cuyo logro permitirá reducir la brecha digital,
  - Visto el artículo 227, apartado 2, de su Reglamento interno,
- A. Considerando que la Comisión de Peticiones ha recibido una petición en la que se expresa una preocupación justificada ante la imposibilidad de acceder a servicios bancarios básicos, como confirmar un pago o acceder a una cuenta bancaria personal, en caso de no disponer de un teléfono móvil, a pesar de que no existe ninguna obligación legal de poseer tal dispositivo; que existe una brecha entre las personas que utilizan cada vez más medios digitales de pago y otras que no pueden o son reacias a utilizarlos; que la petición plantea la cuestión más amplia de las repercusiones de la digitalización en los ciudadanos, los clientes y los usuarios de los servicios públicos y privados;

---

<sup>1</sup> DO L 327 de 2.12.2016, p. 1.

<sup>2</sup> DO L 69 de 13.3.2018, p. 23.

<sup>3</sup> DO L 151 de 7.6.2019, p. 70.

<sup>4</sup> DO C 132 de 24.3.2022, p. 129.

- B. Considerando que el efectivo es el instrumento de pago más utilizado en la zona del euro; que, según datos recientes del BCE, el número total de distribuidores de efectivo en la zona del euro disminuyó un 4,2 % y se situó en 0,28 millones en 2021<sup>1</sup>; que se ha producido una disminución paralela del número de sucursales bancarias por habitante en toda la zona del euro; que, en los planes nacionales de recuperación y resiliencia, se han destinado 127 000 000 000 EUR a reformas e inversiones relacionadas con el ámbito digital<sup>2</sup>; que los Estados miembros han avanzado en sus esfuerzos de digitalización durante la pandemia de COVID-19, pero que siguen teniendo dificultades para reducir las brechas en las capacidades digitales y en la transformación digital de las pequeñas y medianas empresas;
- C. Considerando que la Comisión de Peticiones ha recibido una petición en la que se expresa la preocupación por que la mayoría de los proveedores de servicios solo pongan a disposición información en línea y, a menudo, solo a través de canales compatibles con los teléfonos inteligentes, lo que coloca en desventaja a las personas mayores, a las personas con discapacidad, a las personas con bajos ingresos, a quienes no poseen competencias digitales y a quienes tienen un acceso limitado a internet;
- D. Considerando que, a pesar de que la digitalización y el uso adecuado de las herramientas digitales han aportado muchos beneficios y oportunidades económicos y sociales, han surgido una serie de retos éticos, jurídicos y de empleo que pueden causar graves desventajas o perjuicios a las personas y a la sociedad en su conjunto; que el potencial de las nuevas tecnologías es ambivalente, ya que, dependiendo de cómo se utilicen y regulen, pueden contribuir a crear una sociedad más inclusiva y reducir las desigualdades, o pueden amplificar las desigualdades existentes y crear nuevas formas de discriminación;
- E. Considerando que la digitalización repercute en gran medida en la vertiente social, económica, política y cultural de la vida cotidiana de los ciudadanos, los trabajadores y los consumidores, y afecta a todos los ámbitos de la sociedad; que la digitalización origina una serie de diferencias sociales, con la aparición de una nueva brecha digital, no solo entre las zonas urbanas bien conectadas y las zonas rurales y remotas, sino también entre las personas que pueden beneficiarse plenamente de un espacio digital enriquecido, accesible y seguro con una amplia gama de servicios, y las que no pueden hacerlo; que el uso cada vez más extendido de pagos digitales, incluidas tarjetas, carteras digitales o aplicaciones móviles, está dando lugar a que algunos minoristas dejen de aceptar efectivo;
- F. Considerando que la disminución del uso de las operaciones en efectivo podría dar lugar al deterioro de la infraestructura de efectivo y, con ello, reducir el acceso de las personas al efectivo; que es necesario abordar sin demora las deficiencias en el acceso al efectivo y ofrecer libertad de elección de pago;
- G. Considerando que el uso excesivo de dispositivos tecnológicos puede agravar fenómenos de salud mental y física como el aislamiento, los problemas de adicción relacionados con el uso de la tecnología, la privación del sueño, el agotamiento emocional, la ansiedad y el agotamiento profesional;

---

<sup>1</sup> Estadísticas del BCE de 2021 sobre pagos no efectuados en efectivo.

<sup>2</sup> Índice de la Economía y la Sociedad Digitales (DESI) 2022.

- H. Considerando que la digitalización puede afectar negativamente a las personas que carecen de capacidades digitales suficientes o no tienen acceso a una conexión a internet o a dispositivos digitales; que puede acentuar las diferencias sociales al reducir las oportunidades de algunos trabajadores para obtener un empleo de calidad; que es necesario plantear la cuestión de los efectos negativos de la digitalización de los servicios públicos y privados en los trabajadores y las personas, como las personas mayores o con discapacidad, los ciudadanos con bajos ingresos, socialmente desfavorecidos o desempleados, los migrantes y refugiados o las personas de zonas rurales y remotas;
- I. Considerando que el indicador de competencias digitales de la Unión se sitúa actualmente en un mero 56 %; que los objetivos digitales de la Unión buscan que este indicador de capacidades aumente hasta el 80 % de aquí a 2030<sup>1</sup>; que la pandemia ha agravado las desigualdades existentes, incluida la brecha digital, por lo que es imperativo garantizar que todos los ciudadanos y empresas europeos puedan aprovechar la transformación digital para una vida mejor, más segura y más próspera; que la pandemia ha puesto de manifiesto los efectos de la brecha digital en la educación, y que algunos profesores y estudiantes se han visto excluidos por carecer de tecnología y competencias digitales y de acceso a equipos suficientes;
- J. Considerando que ochenta y siete millones de personas en la Unión tienen alguna forma de discapacidad<sup>2</sup>; que a menudo se descuida la accesibilidad de los formularios en línea, de modo que los usuarios que dependen de un lector de pantalla podrían no tener la posibilidad ni siquiera de detectar el botón «Enviar»; que debe garantizarse la accesibilidad de los sitios web para que todos, incluidas las personas con discapacidad, puedan percibir, comprender, navegar e interactuar con internet;
- K. Considerando que la protección efectiva de los datos personales, la privacidad y los activos, la seguridad de las redes y la electrónica, así como la percepción de los ciudadanos de que sus datos, privacidad y activos están protegidos y son seguros, son fundamentales para garantizar la confianza de los ciudadanos y permitirles superar su reticencia a utilizar los servicios digitales;
- L. Considerando que, en la propuesta de Declaración Europea sobre los Derechos y Principios Digitales, de 26 de enero de 2022 (COM(2022)0027), se subraya que todo el mundo debe poder elegir efectivamente qué servicios digitales deben utilizarse sobre la base de información objetiva, transparente y fiable;
- M. Considerando que la Conferencia sobre el Futuro de Europa abordó la educación digital y recomendó que la Unión se esfuerce por hacer que la tecnología sea más accesible para las generaciones de más edad mediante el fomento de programas e iniciativas, por ejemplo en forma de clases adaptadas a sus necesidades; que la Unión debe garantizar el derecho a utilizar la digitalización para quienes así lo deseen y proponer alternativas para quienes no;
- N. Considerando que el 5,3 % de los niños en edad escolar en Europa no tiene acceso a la

---

<sup>1</sup> [Índice de la Economía y la Sociedad Digitales 2021](#).

<sup>2</sup> Eurostat, «[Functional and activity limitations statistics](#)» (Estadísticas sobre limitaciones funcionales y de actividad). Véase también: [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)

esfera digital, con grandes diferencias entre Estados miembros<sup>1</sup>, y que los más afectados son los niños cuyas familias viven en situación de pobreza o privación material grave y no pueden permitirse tener un ordenador o tener una conexión a internet;

1. Manifiesta su preocupación por la persistencia de la brecha digital, ya que sigue estando lejos de cerrarse y plantea importantes retos en relación con el uso de internet y los teléfonos móviles, así como en términos de prestación de servicios públicos y privados únicamente a través de canales digitales; recuerda que la digitalización puede generar diferencias socioeconómicas entre personas y entre países, ya que requiere inversiones e infraestructuras muy costosas para las regiones menos desarrolladas y las zonas rurales; pide que se examinen cuidadosamente las necesidades de las personas en lo que respecta a los avances digitales y la innovación, especialmente las necesidades de los grupos vulnerables, con el fin de evaluar cómo pueden beneficiarse de estas nuevas tecnologías; subraya que la transición digital debe llevarse a cabo de tal manera que beneficie a todas las personas;
2. Lamenta que muchas personas no utilicen habitualmente servicios digitales o se sientan inseguras a la hora de realizar transacciones en línea, ya que esto puede tener repercusiones negativas importantes en su vida personal, su situación económica y social y sus derechos fundamentales, también en la protección de sus datos personales y otras cuestiones de ciberseguridad; lamenta la existencia de obstáculos que impiden, en particular, que los ciudadanos vulnerables, aquellos con un nivel educativo más bajo, las personas de edad avanzada, las personas con discapacidad, las personas con dificultades de aprendizaje y las personas con bajos ingresos participen plenamente en un mundo en el que los servicios básicos, como los servicios bancarios o administrativos, son digitales, ya que corren el riesgo de ser excluidos de la sociedad y de perder oportunidades económicas; destaca la importancia de dar a todas las personas la oportunidad de adaptarse a los cambios derivados de la digitalización, especialmente mediante la educación digital temprana, planes de estudios de educación digital actualizados, el aprendizaje permanente o el reciclaje y la mejora de las capacidades, con el fin de hacer frente a la exclusión digital, superar la brecha digital en la sociedad y permitir la inclusión de todos los ciudadanos;
3. Subraya que el uso de los diferentes servicios de pago varía considerablemente dentro de la Unión, así como dentro de los propios Estados miembros; observa que muchos ciudadanos siguen utilizando el efectivo como única opción de pago;
4. Reconoce que los pagos sin efectivo y la Segunda Directiva sobre servicios de pago han aportado una serie de ventajas al mercado único, como la reducción del fraude, beneficios económicos para las pequeñas empresas y la disponibilidad de una gama más amplia de productos; pide a la Comisión que, durante la revisión exhaustiva de la aplicación y las repercusiones de la Segunda Directiva sobre servicios de pago, estudie la manera en que se puede seguir aumentando la seguridad de los pagos digitales y luchar contra el fraude en los pagos, incluidas las estafas en línea, así como garantizar la protección de los consumidores, teniendo en cuenta al mismo tiempo las necesidades específicas de los ciudadanos y garantizando que todos puedan elegir los métodos de pago; destaca la importancia de la protección de los datos personales y la privacidad, especialmente para las personas que no están familiarizadas con la seguridad de los

---

<sup>1</sup> [DigiGen: «The impact of technological transformations on the Digital Generation» \(Los efectos de las transformaciones tecnológicas en la generación digital\), 2021.](#)

datos en línea; subraya que deben incluirse disposiciones para garantizar interfaces de software fáciles de usar para las opciones de pago digitales, normas estrictas de protección de datos e interoperabilidad de los datos, la comodidad de los clientes y el acceso eficaz al efectivo;

5. Pone de relieve que el marco regulador de la Unión debe garantizar que la digitalización esté centrada en el ser humano y que se respeten plenamente los derechos fundamentales en la economía digital, en particular para los trabajadores;
6. Recuerda que la vida democrática y los servicios públicos en línea deben ser inclusivos y plenamente accesibles para todas las personas y que la discriminación tecnológica es una forma de pobreza y exclusión social que priva a algunos ciudadanos de recursos esenciales para el desarrollo y la generación de riqueza; destaca que todo el mundo debe beneficiarse de un entorno digital de máxima calidad, con servicios y herramientas fáciles de usar, eficientes y personalizados que ofrezcan niveles elevados de seguridad y privacidad, garantizando al mismo tiempo salvaguardias contra cualquier posible discriminación a la hora de acceder a los servicios básicos que requieran el uso de capacidades digitales;
7. Hace hincapié en que muchos servicios cotidianos deben ofrecer una solución que no sea digital para satisfacer las necesidades de aquellos ciudadanos que no tienen las capacidades o los conocimientos necesarios para utilizar los servicios en línea, que desean utilizar servicios fuera de línea o que no tienen acceso a dispositivos y aplicaciones digitales; insiste, a este respecto, en el mantenimiento de unas condiciones de competencia equitativas entre el mundo en línea y fuera de línea; pide a las administraciones públicas y a las empresas que sean inclusivas y diseñen sus servicios en línea de manera comprensible para que las personas de todas las edades y niveles educativos puedan acceder a ellos y utilizarlos, a fin de contribuir a colmar las brechas que siguen existiendo en nuestras sociedades debido al acceso desigual a la tecnología;
8. Subraya la necesidad de luchar contra la brecha digital y la exclusión financiera de los grupos sociales vulnerables para que la transformación digital no deje a nadie atrás, en particular a quienes corren mayor riesgo de carecer de las capacidades digitales que necesitan para aprovechar al máximo el potencial de la digitalización de los servicios públicos y privados, a fin de permitir la inclusión de todos los ciudadanos en la sociedad digital, independientemente de sus ingresos, situación social, situación geográfica, salud o edad; destaca que, dado que las personas en las situaciones más precarias tienen más probabilidades de recurrir a procedimientos administrativos para acceder a sus derechos financieros, deben ponerse en marcha más iniciativas para facilitar el acceso a la tecnología, en particular los programas de alfabetización digital, y reitera la importancia de la educación y el aprendizaje continuo para desarrollar las capacidades necesarias en la era digital y luchar contra la exclusión digital;
9. Manifiesta su preocupación por la disminución de la presencia física de los servicios públicos, especialmente en las zonas rurales y las afueras de las ciudades; subraya la enorme importancia de mantener locales físicos para todos los servicios públicos, además del desarrollo de servicios en línea; solicita que se adopten medidas para fomentar una protección específica del acceso a los servicios básicos para todas las personas, sin discriminación por falta de dominio de la tecnología; aboga por un modelo de servicio al cliente centrado en el ser humano que no deje a nadie atrás; destaca que, en lo que respecta al acceso a los servicios públicos en formato digital, es importante

abandonar el enfoque según el cual una parte del trabajo administrativo se traslada al usuario y este reparto de la carga va acompañado de una transferencia de responsabilidad y de la obligación de que el usuario aprenda a utilizar la tecnología digital, sea autónomo y cumpla las expectativas de la administración de un usuario modelo;

10. Pide un modelo de prestación de servicios públicos basado en la libertad de elección de cada usuario de la forma en que se relaciona con la administración, y subraya la necesidad de adoptar medidas para mejorar el diseño y la implantación de sitios públicos para superar los problemas de accesibilidad y proporcionar el apoyo jurídico, técnico y administrativo necesario para que los usuarios puedan utilizar estos sitios de forma independiente;
11. Reconoce que la aplicación de este modelo de servicio público requiere recursos humanos, técnicos y económicos, y recuerda que los fondos de la Unión, en particular los fondos NextGenerationEU, podrían constituir una gran oportunidad para llevar a cabo esta transición;
12. Es consciente de los efectos de la autenticación reforzada de los clientes para los usuarios que no tienen teléfono móvil; solicita que esta autenticación se amplíe a otros medios, como correos electrónicos, llamadas telefónicas o la atención humana en ventanilla; lamenta que la Segunda Directiva sobre servicios de pago no otorgue a los consumidores el derecho directo a solicitar un método de autenticación alternativo; pide a la Comisión que tenga en cuenta los riesgos de discriminación contra las personas de edad avanzada y otros grupos vulnerables en su evaluación de las disposiciones de la Segunda Directiva sobre servicios de pago;
13. Destaca la importancia de un enfoque europeo común de los aspectos éticos de la digitalización; acoge con satisfacción el proyecto de Declaración Europea sobre los Derechos y Principios Digitales para la Década Digital, de enero de 2022, y subraya que la Comisión y los Estados miembros deben garantizar que las soluciones tecnológicas respeten los derechos de las personas y que la transformación digital no deje a nadie atrás, así como que el objetivo general debe ser la erradicación de la brecha digital;
14. Recuerda que los factores sociodemográficos influyen significativamente en los niveles de capacidades digitales, ya que, por ejemplo, más de dos tercios de los adultos jóvenes, las personas con altos niveles de educación formal y los estudiantes de educación superior cuentan al menos con capacidades digitales básicas; observa, en cambio, que solo alrededor de un tercio de las personas de entre 55 y 74 años, las personas jubiladas y las personas inactivas tienen al menos capacidades digitales básicas; observa, además, que la brecha entre las capacidades digitales de las personas que viven en zonas rurales y urbanas sigue siendo considerable<sup>1</sup>; señala que la conectividad digital es un factor clave para colmar y reducir la brecha digital entre zonas densamente pobladas y escasamente pobladas, y pide a la Comisión que aborde urgentemente la brecha digital existente en una política de cohesión actualizada;
15. Destaca la importancia de superar la brecha digital, en particular promoviendo las capacidades básicas y especializadas, con especial atención a los grupos de personas más vulnerables, y el desarrollo de sistemas de educación y formación, incluido el

---

<sup>1</sup> [Índice de la Economía y la Sociedad Digitales \(DESI\) 2022:Capital humano.](#)

aprendizaje permanente, y el reciclaje y la mejora de las capacidades; recuerda que no todo el mundo puede adquirir capacidades digitales y hace hincapié en que no debe haber discriminación basada en las capacidades digitales de las personas; reitera que el principio de eficiencia digital no puede justificar la exclusión de las personas del acceso a los servicios básicos;

16. Pide que se realicen esfuerzos para velar por que la transformación digital garantice nuevos derechos digitales para todas las personas, derivados de la necesidad de acceder a los medios digitales en todos los ámbitos, a fin de evitar las brechas digitales entre territorios, personas de diferentes zonas, orígenes y edades, especialmente teniendo en cuenta la brecha de género y las necesidades de las personas de edad avanzada que, a diferencia de las jóvenes, suelen estar menos familiarizadas con el uso de las nuevas tecnologías;
17. Considera que las nuevas tecnologías pueden contribuir a colmar la brecha digital que afecta a unos 87 millones de europeos que padecen algún tipo de discapacidad, con el fin de apoyar su inclusión en la economía y su acceso a los servicios esenciales; está convencido de que el uso de las tecnologías digitales puede reducir los obstáculos a los que se enfrentan las personas con discapacidad para acceder al mercado laboral, por ejemplo, en términos de realización de tareas laborales, comunicación, interacciones o flexibilidad;
18. Señala que la brecha digital tiene importantes consecuencias para los inmigrantes, ya que la discriminación puede agravarse si existe un acceso incompleto o insuficiente a los servicios públicos y privados en línea y a los medios digitales<sup>1</sup>;
19. Encarga a su presidenta que transmita la presente Resolución al Consejo, a la Comisión y a los Gobiernos y Parlamentos de los Estados miembros.

---

<sup>1</sup> [Brechas – Impacto de las brechas digitales en la población extranjera, 2018.](#)