

**Parecer do Comité Económico e Social Europeu sobre o tema «O cidadão no cerne de um mercado interno digital inclusivo: Plano de ação para um êxito garantido» (parecer de iniciativa)**

(2013/C 161/02)

Relatora: **Anna Maria DARMANIN**

Em 19 de janeiro de 2012, o Comité Económico e Social Europeu decidiu, nos termos do artigo 29.º, n.º 2, do Regimento, elaborar um parecer de iniciativa sobre

*O cidadão no cerne de um mercado interno digital inclusivo: Plano de ação para um êxito garantido*

(parecer de iniciativa).

Foi incumbida da preparação dos correspondentes trabalhos a Secção Especializada do Mercado Único, Produção e Consumo que emitiu parecer em 7 de março de 2013.

Na 488.ª reunião plenária de 20 e 21 de março de 2013 (sessão de 20 de março), o Comité Económico e Social Europeu adotou, por 69 votos a favor, com 1 abstenção, o seguinte parecer:

## 1. Conclusões e recomendações

1.1 O mercado interno digital tem um grande potencial para promover o crescimento, o emprego e a prosperidade em geral. Há, contudo, cidadãos que continuam a estar excluídos dos benefícios desta oportunidade. Os motivos de tal exclusão são sociológicos, culturais e também legislativos. O CESE identificou uma série de desafios e obstáculos que impedem atualmente o cidadão de se encontrar verdadeiramente no cerne do mercado único digital, sendo eles:

- a) problemas de infraestruturas;
- b) um quadro jurídico pouco claro;
- c) definição pouco clara dos direitos dos cidadãos;
- d) sistemas de resolução de litígios, quer individuais quer coletivos, ainda não totalmente implementados;
- e) discrepâncias entre os Estados-Membros no atinente ao direito do consumidor;
- f) cibersegurança;
- g) contratos públicos eletrónicos e assinaturas eletrónicas ainda não plenamente implantados;
- h) não implementação de serviços de administração em linha; e
- i) aplicação no mercado interno.

1.2 Consequentemente, o CESE propõe a adoção de uma série de medidas com vista à consecução plena do objetivo de colocar o cidadão no cerne do mercado único digital:

- a) acesso livre e universal;
- b) Internet aberta e neutralidade da rede;
- c) prevenção dos abusos;

- d) normalização das TIC;
- e) interoperabilidade e interligação;
- f) computação em nuvem;
- g) controlo dos preços, por exemplo, através de tarifas mínimas;
- h) educação e formação;
- i) proteção contra a ciberfraude e a cibercriminalidade (por exemplo, pirataria e contrafação);
- j) segurança (incluindo a proteção de dados e da privacidade, proteção das crianças, dos idosos e das pessoas com deficiência);
- k) Carta dos Direitos Digitais <sup>(1)</sup>;
- l) aplicação da diretiva relativa aos direitos dos consumidores aos conteúdos digitais;
- m) revisão da legislação em matéria de comércio eletrónico, pagamentos eletrónicos, comunicações telefónicas móveis, etc.;
- n) revisão da política de radiodifusão;
- o) campanhas de informação;
- p) participação e envolvimento da sociedade civil em todos os níveis de decisão política;
- q) publicação de um guia da UE para os serviços digitais.

<sup>(1)</sup> A Comissão Europeia publicou recentemente uma compilação dos direitos atualmente em vigor em diferentes documentos jurídicos da UE: <https://ec.europa.eu/digital-agenda/en/code-eu-online-rights>

## 2. O cidadão no cerne do mercado interno digital: Os cidadãos como agentes económicos, sociais e políticos, em consonância com as quatro liberdades fundamentais do mercado interno

2.1 **Capacitar o cidadão enquanto agente económico:** A revolução digital fez desaparecer muitos postos de trabalho. Contudo, de acordo com um estudo da McKinsey <sup>(2)</sup>, criou 2,6 empregos por cada emprego suprimido. A sociedade tem de se adaptar a esta situação e, atualmente, tem potencial para o fazer. Há certos postos de trabalho que estão condenados a desaparecer, o que muda a perspetiva das gerações mais jovens, que terão de considerar a revolução digital como uma fonte de emprego. Iniciativas como o programa «MIT Scratch» geram um valor acrescentado que se reflete no valor individual de cada cidadão. Os laboratórios *Skunk labs* da NASA, que criaram um ambiente favorável à criatividade depois de terminado o programa *Shuttle*, é outro exemplo digno de nota.

2.2 **Capacitar o cidadão enquanto agente político:** Os cidadãos devem sentir-se livres para fazer circular as suas ideias, o que é grandemente facilitado pela Internet. As gerações mais jovens viajam mais, não obstante a sua forte dependência da Internet. A Internet estimula a vontade de comunicar com os outros. A tecnologia digital criou uma nova liberdade de movimento.

2.2.1 Existem exemplos concretos na Europa, e não só, de como os cidadãos se mobilizaram para dar a conhecer os seus pontos de vista e induzirem, desse modo, a mudanças políticas democráticas. É óbvio que a voz dos cidadãos deve ser mais escutada na cena política. Também o processo democrático se terá de adaptar à digitalização.

2.3 **O cidadão enquanto agente social:** As competências digitais não se cingem apenas a aprender a utilizar a Internet. Implicam também saber explorar a rede em benefício da comunidade social e do desenvolvimento individual. É por essa razão que as comunidades têm de aproveitar melhor as potencialidades oferecidas pela rede. Contudo, é essencial respeitar plenamente a escolha de cada indivíduo de utilizar ou não a Internet.

2.4 Tal como salientam as resoluções do PE sobre a «Conclusão do Mercado Único Digital» <sup>(3)</sup> e sobre «Um mercado único para os europeus» <sup>(4)</sup>, existem várias lacunas que impedem que o cidadão esteja verdadeiramente no cerne do mercado único. Entre essas lacunas, não apenas legislativas mas também sociológicas, encontra-se a persistência de uma série de barreiras ao pleno acesso dos consumidores ao mercado interno.

## 3. Considerações gerais e ações a empreender para estimular os cidadãos a utilizarem a tecnologia digital com vista a um plano de ação

**Acesso, conhecimento e confiança** são algumas das questões mais importantes para os cidadãos no que respeita à utilização da Internet e à sua adesão ao mercado digital.

<sup>(2)</sup> McKinsey Global Institute, maio de 2011: *Internet Matters, the net's sweeping impact on jobs, growth and prosperity*.

<sup>(3)</sup> Relator: Pablo Arias Echeverría, 2012/2030 (INI), 11.12.2012.

<sup>(4)</sup> Relator: António Fernando Correia de Campos, 2010/2278 (INI), 6.4.2011.

### 3.1 Acesso

É fundamental garantir a mesma capacidade de acesso a todos os cidadãos da UE. Trata-se aqui não só das infraestruturas, o *hardware* (equipamento informático), como também do *software* (programas informáticos) e do *orgware* <sup>(5)</sup>.

#### Acesso através de infraestruturas

3.1.1 Todos os cidadãos da UE devem ter a *mesma capacidade de acesso* à Internet <sup>(6)</sup>. Além disso, é essencial que o *preço por Mbps*, quer para o acesso fixo quer para o móvel, seja definido e estabelecido em todos os Estados-Membros.

3.1.1.1 De acordo com o ORECE (Organismo de Reguladores Europeus das Comunicações Eletrónicas), a maior parte das autoridades reguladoras nacionais (ARN) já recebeu reclamações dos consumidores relativamente à *discrepância entre a velocidade de acesso anunciada e a velocidade de acesso real* de ligações à Internet. Um verdadeiro mercado interno digital requer que todos os operadores de redes da UE fiquem sujeitos a um rigoroso controlo público, de forma a garantirem a conformidade da largura de banda nominal com o pilar da Agenda Digital para a Europa em matéria de banda larga.

3.1.1.2 A atual heterogeneidade do acesso móvel à Internet é um dos maiores obstáculos a um verdadeiro mercado interno digital, especialmente porque a rápida expansão de *smarthphones* e de computadores tablets aumenta cada vez mais a importância económica das atividades móveis dos cidadãos através da internet (comércio eletrónico, ciber saúde, etc.). Neste sentido, a ação 101 da Agenda Digital para a Europa indica claramente que a diferença entre o serviço de *roaming* e a tarifação nacional deveria ser praticamente inexistente até 2015.

3.1.1.3 Além disso, as infraestruturas deveriam assegurar a cobertura de todo o território europeu, para não discriminar os cidadãos que vivem em zonas rurais. O CESE reconhece que é possível a indústria não considerar rentável a disponibilização de tais infraestruturas. Mas é preciso superar este obstáculo. Uma solução possível seria estabelecer parcerias público-privadas (PPP) para as zonas rurais. Os fornecedores de conteúdos poderiam participar no investimento em infraestruturas, uma vez que mais tarde ou mais cedo acabarão por beneficiar de uma boa cobertura.

#### Acesso nas cidades à Internet sem fios

3.1.2 O acesso básico gratuito à internet sem fios devia ser um direito fundamental de todos os cidadãos europeus. O CESE considera <sup>(7)</sup> que a criação de ciberespaços públicos e gratuitos em pontos nevralgicos da cidade e o acesso aos dados abertos 2.0 e às fontes abertas (*open sources*) facilitariam às pessoas a comunicação e a busca de emprego.

<sup>(5)</sup> *Orgware* refere-se à capacidade de construção dos diferentes agentes envolvidos no processo de adaptação a nova tecnologia (Wikipédia).

<sup>(6)</sup> A Agenda Digital define já as três principais metas para a capacidade da banda larga: todos os europeus devem dispor de uma conexão de 2 Mbps até 2013 e, até ao final de 2020, todos os europeus deverão ter acesso a débitos de Internet de 30Mbps e 50 % dos agregados familiares deverão ser assinantes de ligações à Internet com débitos superiores a 100 Mbps.

<sup>(7)</sup> Ver nota 2.

3.1.3 A cobertura geográfica não deverá ser um requisito incontornável, mas é essencial que todos os municípios garantam, pelo menos, um acesso à Internet sem fios. Uma abordagem racional garantiria um número mínimo de acessos sem fios gratuitos proporcional ao número de habitantes. Cada ARN poderia especificar normas locais em conformidade com as diretivas da UE.

3.1.4 Mesmo que o acesso à Internet e a rede universal de banda larga sejam considerados da mais alta importância, a Comissão assinalou <sup>(8)</sup> não existir consenso sobre o futuro papel da **obrigação de serviço universal** (OSU) na realização dos objetivos europeus em matéria de banda larga.

3.1.5 Até ao momento, a Finlândia, a Espanha e Malta adotaram legislação de forma a incluir a banda larga na OSU a nível nacional. Em 5 de julho de 2011, o Parlamento Europeu adotou uma resolução <sup>(9)</sup> destacando a importância da OSU como rede de segurança para a inclusão social.

#### Hardware

3.1.6 Para um cidadão europeu, fazer parte do mundo digital significa ter acesso à Internet, o que por sua vez implica possuir *hardware* e *software* adequados, que lhe permitam estar em linha.

3.1.6.1 Deverá estar disponível em todos os países da UE *hardware* básico <sup>(10)</sup> a um preço acessível a todos. O CESE encoraja, por isso, fortemente a que se desenvolva um projeto específico no âmbito do programa Horizonte 2020, em que o *hardware* básico possa ser produzido na Europa a um preço realmente comportável. É de lamentar que o Conselho tenha reduzido recentemente o orçamento deste programa.

#### Software

3.1.6.2 O *software* <sup>(11)</sup> devia ser uma fonte de acesso aberto, sem custos adicionais e oferecer aplicações comuns, normalizadas e não protegidas para facilitar a edição e a partilha de documentos. Além disso, esse tipo de *software* devia ser disponibilizado a pessoas com deficiência. O *software* de acesso aberto deveria complementar outros programas informáticos convencionais.

### 3.2 Proteção da Internet aberta e da neutralidade da rede

3.2.1 O Comité já assinalou <sup>(12)</sup> que, da perspetiva dos cidadãos da UE, é essencial que os fornecedores de serviços de Internet (FSI) garantam que os cidadãos têm a liberdade de se conectarem à Internet pública sem restrições dos governos ou de operadores de rede no que respeita a conteúdo, sítios, plataformas, tipos de equipamento a utilizar ou aos modos de

comunicação permitidos. Este é o conceito específico de «**Internet aberta**», um dos direitos fundamentais do cidadão digital.

3.2.2 Além disso, todos os FSI da UE devem tratar as fontes de dados similares da Internet da mesma forma, sem discriminação entre diferentes tipos de tráfego por motivos económicos.

3.2.3 Os resultados preliminares do ORECE sobre práticas de gestão de tráfego na Europa demonstraram claramente que o bloqueio do tráfego do fornecimento de serviços de VoIP <sup>(13)</sup> é comum <sup>(14)</sup>.

3.2.4 As entidades reguladoras da UE descobriram que os serviços VoIP, como por exemplo o *Skype*, são bloqueados sobretudo pelos operadores móveis. O tráfego *inter pares*, que permite a partilha de ficheiros entre utilizadores da Internet, é frequentemente condicionado ou bloqueado quer pelos operadores de rede fixa quer pelos operadores móveis.

À medida que o número de serviços que migram para a Web vai aumentando, os operadores parecem cada vez mais tentados a discriminar outros serviços concorrentes ou que não são tão lucrativos, criando eficazmente vias rápidas e vias condicionadas para diferentes serviços. A **neutralidade da rede** fica assim seriamente comprometida.

3.2.5 O princípio de neutralidade da rede implica, pelo contrário, que nenhum operador pode privilegiar um determinado tráfego na Internet por motivos económicos, pois é dever dos operadores servir cada utilizador da melhor maneira possível.

O termo «neutralidade da rede» não está incluído na Comunicação da Comissão Europeia sobre «Uma Agenda Digital para a Europa», mas o Comité destaca que o **princípio da neutralidade da rede deve ser definido de forma clara** e consagrado na legislação europeia como um reforço dos direitos dos cidadãos, tal como definidos na Carta dos Direitos Fundamentais da UE.

### 3.3 Orgware

3.3.1 A tecnologia não é suficiente para explorar o potencial do mercado único digital. O *orgware* – o conhecimento, competências e utilização consciente dos cidadãos – é igualmente importante. Consequentemente, o CESE coloca a tónica no conhecimento, ou seja, nas competências digitais, mas tem uma posição crítica quanto aos benefícios da Internet face aos perigos associados à sua utilização.

#### 3.3.2 Conhecimento

O *orgware* é um aspeto crucial para aproveitar ao máximo a Internet visto permitir utilizá-la não só para lazer, mas também para o desenvolvimento do indivíduo e da comunidade.

<sup>(8)</sup> Comunicação da Comissão ao Conselho, ao Parlamento Europeu, ao Comité Económico e Social Europeu e ao Comité das Regiões sobre a segunda revisão periódica do âmbito do serviço universal nas redes e serviços de comunicações eletrónicas, em conformidade com o artigo 15.º da Diretiva 2002/22/CE (23.11.2011).

<sup>(9)</sup> Resolução (P7\_TA(2011)0306).

<sup>(10)</sup> *Hardware* é entendido como um computador pessoal de secretária, um computador portátil, um netbook, um Smartphone, um computador tablete ou qualquer dispositivo eletrónico com capacidade para se ligar em rede.

<sup>(11)</sup> O *software* de base compreende um *browser* e um pacote de programas para o tratamento de documentos.

<sup>(12)</sup> JO C 24 de 28.01.2012, p. 139.

<sup>(13)</sup> *Voice over IP* (serviços de telefonia vocal na Internet).

<sup>(14)</sup> Os resultados provêm de um inquérito realizado pelo ORECE durante vários meses e reúne informação de 250 linhas fixas e de 150 operadores móveis de toda a Europa.

### 3.4 Assegurar formação em competências digitais

3.4.1 Para os cidadãos da UE estarem verdadeiramente no cerne do mercado interno digital, é absolutamente necessário reforçar as *competências digitais e a literacia mediática avançada*, para minimizar de forma efetiva a divisão digital e maximizar a inclusão digital dos cidadãos.

3.4.1.1 O conceito de inclusão digital implica, acima de tudo, que são oferecidas as mesmas oportunidades a todos os cidadãos da UE, em especial <sup>(15)</sup>:

- aos idosos;
- às pessoas com deficiência;
- às pessoas com baixos rendimentos;
- às pessoas com um baixo nível de instrução;
- às minorias.

Como tal, é necessário propor indicadores para toda a UE que avaliem as competências digitais e a literacia mediática <sup>(16)</sup> e implementar o mais rapidamente possível <sup>(17)</sup> políticas a longo prazo que visem as competências digitais e a literacia digital em cada um dos Estados-Membros. Por esta razão, é imperativo que os fundos de coesão, nomeadamente o Fundo Social Europeu (FSE), sejam orientados para as organizações da sociedade civil locais nas regiões, a fim de poderem desenvolver a literacia digital.

### 3.5 Escolas digitais

3.5.1 O processo da digitalização europeia deve envolver as escolas, incluindo os professores e os alunos. É necessário disponibilizar recursos para se criar verdadeiras escolas digitais que garantam a transição para uma administração e um ensino mais digitalizados, contribuindo ao mesmo tempo para a melhoria do ambiente.

3.5.2 Os estudantes estão normalmente familiarizados com as novas tecnologias, mas necessitem de ajuda e de acompanhamento para desenvolverem as suas competências. Em contrapartida, é elevada a percentagem de iliteracia digital das gerações mais idosas. A criação de uma escola digital e de uma sociedade digital implicará a formação de professores com competências TIC para uma maior interação das gerações mais idosas com as gerações mais jovens.

3.5.3 Os métodos de ensino devem ser, de facto, repensados. Encontrar a combinação correta entre os métodos de ensino tradicionais e as novas tecnologias representa um desafio constante para os professores.

3.5.4 Além disso, para colmatar a lacuna entre o ensino tradicional e as novas tecnologias, deveriam criar-se recursos de ensino em linha, para que todos os cidadãos, em toda a parte, tenham acesso a um processo de aprendizagem mais consistente e credível. As ações 61 <sup>(18)</sup> e 68 <sup>(19)</sup> da Agenda

Digital para a Europa parecem representar medidas neste sentido. Contudo, é importante lembrar que nem todos os futuros utilizadores finais têm o mesmo nível de competências no âmbito das TIC. Consequentemente, as interfaces e os conteúdos devem poder ser adaptados a utilizadores de diferentes níveis, para serem utilizados sem problemas por principiantes e serem mais estimulantes e, consequentemente, mais interessantes para utilizadores mais avançados.

### 3.6 Carta Europeia de Condução Informática

3.6.1 Uma Carta Europeia de Condução Informática (CECI) deve ser oficialmente alargada a todos os Estados-Membros e constantemente atualizada para adaptar-se aos mais recentes instrumentos de *software* e *hardware* disponíveis.

3.6.1.1 Esta carta deve basear-se em *software* de código aberto e ser reconhecida apenas após um exame normalizado a nível da UE. Deve ser incluída em todas os programas das escolas secundárias públicas, para que todos os alunos da UE adquiram o mesmo nível de conhecimentos de base no âmbito das tecnologias da informação.

3.6.2 Os meios já existem, agora é necessário implementar os conteúdos. Nos seus esforços para digitalizar a Europa, a UE deverá aumentar a disponibilidade de recursos em formato digital, como os livros eletrónicos. Neste sentido, o CESE acolhe favoravelmente a ambição da Comissão de continuar a desenvolver a **biblioteca «Europeana»** <sup>(20)</sup>, mas receia ao mesmo tempo que muitas pessoas ainda não saibam da existência deste serviço potencialmente revolucionário. Considera que deveria ser mais amplamente divulgado, em especial no setor do ensino.

### 3.7 Confiança

3.7.1 A confiança é fundamental para aproveitar ao máximo no mercado interno o potencial oferecido pela Internet. Para tal, os cidadãos devem ter a certeza de que existem sistemas eficazes para **prevenir** danos pessoais ou para a comunidade; um nível de **proteção** adequado; a possibilidade de intentar **ações penais** contra os cibercrimes como no caso dos crimes contra pessoas; bem como **regulamentação específica** para a Internet e garantias para a sua **aplicação**.

### 3.8 Prevenção

3.8.1 É essencial a educação sobre os principais benefícios e riscos potenciais da Internet. Campanhas de sensibilização elucidativas orientadas para os diferentes níveis de conhecimento informático podem contribuir eficazmente para a prevenção.

3.8.2 **A regulamentação é também um elemento indispensável para assegurar a prevenção.** Embora não seja tarefa fácil regular a Internet, é de extrema importância proteger os cidadãos europeus dos riscos que lhe estão associados. Por este motivo, o CESE recomenda a definição de um quadro regulamentar de base aplicável a nível europeu.

3.8.3 Os fornecedores de acesso à Internet terão de assumir mais responsabilidade, por exemplo, e em consonância com a Carta dos Direitos Fundamentais, através da autorregulação, já praticada com sucesso noutros setores, como o da publicidade. Esta opção, que remediaria a atual falta de regulamentação, implica não só uma avaliação e monitorização periódicas pelo legislador, mas também sanções.

<sup>(15)</sup> JO C 318 de 29.10.2011, p. 9.

<sup>(16)</sup> ADE (Agência Digital Europeia) Ação 62.

<sup>(17)</sup> ADE (Agência Digital Europeia) Ação 66.

<sup>(18)</sup> Desenvolver um instrumento em linha para a formação dos consumidores sobre as novas tecnologias mediáticas.

<sup>(19)</sup> Integrar a aprendizagem eletrónica nas políticas nacionais dos Estados-Membros.

<sup>(20)</sup> Agenda Digital da Europa (ADE) – Ação 79 propõe um modelo de financiamento sustentável para a biblioteca digital «Europeana».

### 3.9 Proteção

3.9.1 Os cidadãos que utilizam a Internet têm de sentir-se suficientemente protegidos. Os serviços em linha devem, por conseguinte, indicar claramente o nível de proteção que oferecem. A este respeito, os fornecedores de conteúdos poderiam demonstrar o nível de proteção dos seus sítios Web pela adesão a orientações específicas <sup>(21)</sup>.

3.9.2 A usurpação de dados é uma das principais preocupações dos utilizadores. O CESE recomenda, por isso, que se investiguem formas de assegurar a proteção dos dados pessoais na Internet.

3.9.3 Além disso, para os cidadãos da UE é fundamental que as redes digitais de banda larga não sejam desenvolvidas à custa da saúde pública. Em especial, cada Estado-Membro deve garantir, ao abrigo do mesmo regulamento-quadro da UE, as seguintes condições básicas:

- exposição segura a campos eletromagnéticos
- proibição de componentes químicos perigosos em produtos TIC;
- desenvolvimento de redes em harmonia com o ambiente; e
- utilização de produtos com baixo consumo de energia na contratação pública.

### 3.10 Ações penais

3.10.1 O cibercrime é tão grave como os crimes contra pessoas e deve ser, por isso, tratado da mesma forma. É essencial que os Estados-Membros aumentem os seus recursos para gerirem e combaterem a cibercriminalidade mediante ações penais de forma efetiva, eficiente e atempada.

### 3.11 Carta dos Direitos Digitais

3.11.1 O CESE insta a Comissão a elaborar uma «Carta dos Direitos Digitais» dos cidadãos <sup>(22)</sup>, com vista a assegurar a proteção efetiva de todos os cidadãos. Tal aumentaria a confiança no mercado interno digital.

## 4. Observações na especialidade

### 4.1 Serviços de administração pública em linha

4.1.1 É evidente que a administração pública em linha facilita a utilização dos serviços administrativos públicos, especialmente pelos cidadãos e pelas PME. A interoperabilidade é um pré-requisito para serviços da administração pública em linha efetivos e eficientes. Neste contexto, os cidadãos devem poder controlar e aceder plenamente aos seus próprios dados sem a possibilidade de os alterar, mas com a capacidade de identificar quem lhes teve acesso, total ou parcialmente, legitimamente ou não. Contudo, é essencial que o cidadão tenha a liberdade de escolher entre a forma digital e a tradicional.

<sup>(21)</sup> Na ausência de regulamentação, os fornecedores de conteúdos poderiam desenvolver códigos de conduta tal como o fazem muitos outros setores (para mais informações, ver <http://www.eesc.europa.eu/?i=portal.en.self-and-co-regulation-enter-the-database>).

<sup>(22)</sup> Ver nota 1.

4.1.2 Contudo, é conveniente que todos os serviços da administração pública estejam em linha, visto ser possível deste modo reduzir os custos e a burocracia e aumentar a eficiência. Os Estados-Membros devem optar pelos serviços digitais como contributo para a mobilidade dos cidadãos.

### 4.2 PME e Rede Europeia de Empresas

4.2.1 No parecer sobre o tema «Pequenas empresas, grande mundo» <sup>(23)</sup>, o Comité apelou à criação de «medidas para apoiar o comércio em linha que poderiam contribuir significativamente para a internacionalização das PME». A implementação da estratégia digital da UE é também uma prioridade absoluta para as PME. Neste contexto, e tendo em mente o potencial de criação de emprego das PME, a criação de balcões únicos para o IVA e a promoção da faturação eletrónica, bem como da computação em nuvem, revestem-se de uma importância estratégica. A utilização inteligente das TIC, o desenvolvimento das competências digitais nas PME, o aumento da participação das PME na contratação pública eletrónica e o total acesso destas empresas à banda larga são essenciais. São igualmente fundamentais instrumentos como a rede europeia de apoio ao comércio eletrónico (eBSN), o Programa-Quadro para a Competitividade e a Inovação (PCI) e o Programa para a Competitividade das Empresas e PME (COSME).

4.2.2 O Comité acolhe favoravelmente a intenção de a Comissão rever a governação da Rede Europeia de Empresas (REE) e de enquadrar as PME europeias num contexto digital. Também neste caso o mercado único digital desempenha um papel de destaque. Uma abordagem da base para o topo que envolva os parceiros sociais poderá gerar valor acrescentado em termos pedagógicos.

4.2.3 A REE foi criada para apoiar as PME europeias a desenvolver novos mercados, implementar novas tecnologias e aceder aos fundos da UE.

4.2.4 Importa reforçar o papel desta rede, de forma a assegurar uma inclusão digital universal para todas as PME europeias e para ajudar todos os cidadãos da UE a aceder a todos os dados de livre acesso disponíveis, o que poderá ir criando progressivamente uma rede digital de conexões ao nível da UE.

4.2.5 A Comissão deveria monitorizar continuamente a eficácia das ações da REE com base nas informações recebidas das PME da UE e de todos os cidadãos europeus que beneficiam destes serviços.

### 4.3 Obstáculos naturais ao mercado único digital

4.3.1 A língua é uma das principais barreiras ao mercado único, seja ele digital ou não.

4.3.2 O direito de não querer participar no mercado único digital nem usufruir dos seus verdadeiros benefícios também constitui uma barreira.

<sup>(23)</sup> JO C 229 de 31.7.2012, p. 49.

4.3.3 Apesar de o mercado único digital ter eliminado as barreiras geográficas e o isolamento, a interação com a realidade física, como o transporte de mercadorias, continua a fazer da localização geográfica e do isolamento uma barreira natural.

Bruxelas, 20 de março de 2013

O Presidente  
do Comité Económico e Social Europeu  
Staffan NILSSON

---