



Preguntas y respuestas más frecuentes sobre comercio (FAQ)

Crisis sanitaria a causa del Coronavirus
SARS-CoV-2 (COVID-19)

DOCUMENTO ACTUALIZADO A 22 DE JUNIO DE 2020



**GENERALITAT
VALENCIANA**

Conselleria d'Economia
Sostenible, Sectors Productius,
Comerç i Treball



Normas que regulan la desescalada:

Decreto 8/2020, del President de la Generalitat

(FASE III COMUNITAT VALENCIANA)

**Acuerdo de 19 de junio de 2020, del Consell,
sobre medidas de prevención frente a la Covid-19**

(NUEVA NORMALIDAD)

¿Qué debo hacer para mantener abierto un comercio?

Puedes descargar los consejos y recomendaciones en la siguiente guía:

Abrir un comercio al público en tiempos de coronavirus

**[http://www.indi.gva.es/documents/161328150/169707556/
GUIA+PRACTIQUES+SEGURES+COMER%C3%87_ver2.pdf/e984cf3d-2d7e-
4767-bae2-d3bc1cef248b](http://www.indi.gva.es/documents/161328150/169707556/GUIA+PRACTIQUES+SEGURES+COMER%C3%87_ver2.pdf/e984cf3d-2d7e-4767-bae2-d3bc1cef248b)**

Ver también las FAQ del Ministerio de Industria, Comercio y Turismo:

**[https://www.mincotur.gob.es/es-es/COVID-19/Paginas/Contacto-Comercio-
Covid19.aspx](https://www.mincotur.gob.es/es-es/COVID-19/Paginas/Contacto-Comercio-Covid19.aspx)**



Vuelve a existir libertad de circulación

Se podrá circular libremente por todo el territorio de la Comunitat Valenciana. No quedará reservada ninguna franja horaria a colectivo alguno. En el caso de contacto social con personas que se encuentran dentro de los grupos considerados vulnerables a la Covid-19, se deberán extremar las medidas de seguridad e higiene.

Continúan en vigor las medidas de seguridad, autoprotección i distanciamiento

Medidas de higiene comunes a todas las actividades

Con carácter general, **serán aplicables a todos los establecimientos, locales de negocio, instalaciones y espacios de uso público y actividades de carácter público** las siguientes medidas de higiene y prevención:

a) Se debe asegurar que se adoptan las medidas de limpieza y desinfección adecuadas a las características e intensidad de uso de los establecimientos, locales, instalaciones o espacios.

En las tareas de limpieza y desinfección se prestará especial atención a las zonas de uso común y a las superficies de contacto más frecuentes como pomos de puertas, mesas, muebles, pasamanos, suelos, teléfonos, perchas y otros elementos de similares características, conforme a las siguientes pautas:

- Se utilizarán desinfectantes como diluciones de lejía (1:50) recién preparada o cualquiera de los desinfectantes con actividad viricida que se encuentran en el mercado y debidamente autorizados y registrados. En el uso de ese producto se respetarán las indicaciones de la etiqueta.
- Tras cada limpieza, los materiales empleados y los equipos de protección utilizados se desecharán de manera segura, y se lavarán las manos.
- Las medidas de limpieza se extenderán a zonas privadas del personal trabajador, como vestuarios, taquillas, aseos, cocinas y áreas de descanso.

b) Asimismo, cuando existan puestos de trabajo compartidos por más de una persona trabajadora, se establecerán los mecanismos y procesos oportunos para garantizar la higienización de estos puestos. Se procurará que los equipos o herramientas empleados sean personales e intransferibles, o que las partes en contacto directo con el cuerpo de la persona dispongan de elementos sustituibles. En el caso de aquellos equipos que deban ser manipulados por diferente personal, se procurará la disponibilidad de materiales de protección o el uso de forma recurrente de geles hidroalcohólicos o desinfectantes con carácter previo y posterior a su uso.



c) En el caso de que se empleen uniformes o ropa de trabajo, se procederá a su lavado y desinfección regular.

d) Las instalaciones se han de ventilar periódicamente y, como mínimo, de forma diaria y durante el tiempo necesario para permitir la renovación del aire.

e) Cuando los centros, entidades, locales y establecimientos dispongan de ascensor o montacargas, se utilizarán preferentemente las escaleras. Cuando sea necesario utilizarlos, su ocupación máxima ha de ser de una persona, salvo que se trate de personas convivientes o que empleen mascarillas todas las personas ocupantes.

f) La ocupación máxima para el uso de aseos, vestuarios, probadores, salas de lactancia o similares por parte de la clientela, personal visitante o personas usuarias será de una persona para espacios de hasta cuatro metros cuadrados, salvo en aquellos supuestos de personas que puedan precisar asistencia; en ese caso, también se permitirá la utilización por su acompañante. Para aseos de más de cuatro metros cuadrados que cuenten con más de una cabina o urinario, la ocupación máxima será del cincuenta por ciento del número de cabinas y urinarios que tenga la estancia, debiendo mantenerse, durante su uso, la distancia de seguridad interpersonal. Deberá reforzarse la limpieza y desinfección de los referidos espacios garantizando siempre el estado de salubridad e higiene de los mismos.

g) Se promoverá el pago con tarjeta u otros medios que no supongan contacto físico entre dispositivos, así como la limpieza y desinfección de los equipos.

h) Se dispondrá de papeleras con pedal i tapa para depositar pañuelos y cualquier otro material desechable, que deben limpiarse a menudo, al menos una vez al día.

i) Aquellos materiales que sean suministrados a las personas usuarias durante el desarrollo de la actividad y que sean de uso compartido han de desinfectarse después de cada uso.

Punto 2.1 del Acuerdo de 19 de junio de 2020, del Consell

Medidas para las acciones comerciales o de promoción.

Las acciones comerciales o de promoción de los establecimientos comerciales deben ser acompañadas de medidas para asegurar que no se generen aglomeraciones que impidan el mantenimiento de la distancia de seguridad, el cumplimiento de los límites de aforo, o el resto de medidas establecidas. Se deben adoptar medidas para evitarlas, incluyendo el cese inmediato de las mencionadas acciones comerciales o de promoción si resultara necesario.

Disposición adicional segunda de la Orden SND/414/2020

Disposición adicional tercera de la Orden SND 458/458/2020



¿Qué establecimientos comerciales pueden abrir al público?

Todos los establecimientos comerciales, con independencia de su superficie útil de exposición y venta al público, siempre que cumplan estas condiciones:

- Aforo limitado al 75%. En establecimientos distribuidos en varias plantas, se deberá guardar esta misma proporción. Se garantizará una distancia mínima de 1.5 metros entre clientes. Cuando no sea posible, se permitirá únicamente la permanencia de un cliente o una clienta.
- Deben contar con mostrador, mampara o garantizar el máximo de protección individual.
- La distancia entre las personas vendedoras o proveedoras de servicios y la clientela será de al menos un metro cuando se cuente con elementos de protección o barreras, o de aproximadamente dos metros sin estos elementos.
- Servicios que no permitan el mantenimiento de la distancia de seguridad interpersonal (peluquerías, estética o fisioterapia, etc.): se debe utilizar equipo de protección individual que asegure la protección de la persona trabajadora y de la clientela, debiendo asegurar en todo caso el mantenimiento de la distancia de dos metros entre un cliente y otro.

Punto 3.4.1 del Acuerdo de 19 de junio de 2020, del Consell

Medidas adicionales de higiene en establecimientos y locales con apertura al público

Además de las medidas generales de higiene y prevención, los establecimientos y locales que abran al público han de llevar a cabo, al menos una vez al día, limpieza y desinfección de las instalaciones, con especial atención a las zonas de uso común y a las superficies de contacto más frecuentes, así como las siguientes medidas:

- a) Se revisará frecuentemente el funcionamiento y la limpieza de sanitarios, grifos y pomos de puerta de los aseos.
- b) Durante todo el proceso de atención a la persona usuaria o consumidora ha de mantenerse la distancia de seguridad interpersonal con el personal de venta o proveedor de servicios, que podrá ser de un metro cuando se cuente con elementos de protección o barrera. En el caso de servicios que no permitan el mantenimiento de la distancia de seguridad interpersonal, se ha de utilizar el equipo de protección adecuado al nivel de riesgo, que asegure la protección tanto del personal empleado como de la clientela.
- c) Ha de señalarse de forma clara la distancia de seguridad entre los clientes o clientas o personas usuarias, con marcas en el suelo, o mediante el uso de balizas, cartelería o señalización. Podrán establecerse itinerarios para dirigir la circulación de la clientela o personas usuarias, para evitar aglomeraciones y prevenir contactos.



d) Deberán ponerse, a disposición del público, dispensadores de geles hidroalcohólicos o desinfectantes con actividad viricida, en condiciones de uso, debidamente autorizados y registrados, en lugares accesibles y visibles, y, en todo caso, en la entrada del local o establecimiento.

e) No se podrá poner a disposición del público productos de uso y prueba que impliquen manipulación directa por sucesivas personas clientes o usuarias, sin supervisión de manera permanente por parte del personal, que debe proceder a su desinfección tras la manipulación del producto por cada persona cliente o usuaria.

f) En los establecimientos del sector textil, de arreglos de ropa y similares, los probadores han de ser utilizados por una única persona y ha de procederse a su limpieza y desinfección frecuente. Cuando la persona usuaria se pruebe una prenda que no adquiera, la prenda ha de ser higienizada antes de ser facilitada a otros clientes o clientas. Esta medida será también aplicable a las devoluciones de prendas.

g) En el caso de utilización de objetos que se intercambien entre los clientes o clientas o personas usuarias, se procurará el uso de forma recurrente de geles hidroalcohólicos o desinfectantes con carácter previo y posterior a su uso. Además, se establecerán los mecanismos y procesos oportunos para garantizar la higienización de estos objetos.

h) Se ha de proceder a la limpieza y desinfección frecuente de cualquier tipo de dispositivo, así como de sillas, mesas o cualquier otro mobiliario o superficie de contacto que empleen distintas personas usuarias.

i) Cuando el establecimiento cuente con dispositivos de venta y cobro automático, máquinas expendedoras y de cobro, lavanderías autoservicio y otras similares, se ha de asegurar el cumplimiento de las medidas de higiene y desinfección adecuadas de las máquinas, así como informar de su correcto uso mediante carteles informativos.

j) En los establecimientos que dispongan de aparcamientos propios para su personal y para la clientela, cuando el acceso a las instalaciones con los lectores de «tickets» y tarjetas de personas trabajadoras, no pudiera realizarse de manera automática sin contacto, será sustituido por un control manual y continuo por parte del personal de seguridad, para mejor seguimiento de las normas de aforo. En su caso, y salvo que estrictos motivos de seguridad recomienden lo contrario, las puertas que se encuentren en el recorrido entre el «parking» y el acceso a los establecimientos o los vestuarios de las trabajadoras y trabajadores permanecerán abiertas para evitar la manipulación de los mecanismos de apertura.

Punto 2.2 del Acuerdo de 19 de junio de 2020, del Consell



Requisitos de los centros y parques comerciales para abrir:

Se deben garantizar todas las condiciones siguientes:

- Limitación del aforo de sus zonas comunes y recreativas al 60%.
- Que se limite al 75% el aforo en cada uno de los establecimientos comerciales.

Punto 3.4.2 del Acuerdo de 19 de junio de 2020, del Consell

Medidas adicionales de higiene y prevención en los centros y parques comerciales

Además de las medidas generales de higiene y prevención, los centros y parques comerciales han de cumplir las siguientes condiciones:

- a) El uso de aseos familiares y salas de lactancia se restringirá a una única familia. Su uso habrá de ser controlado por el personal de los mismos, y deberá reforzarse su limpieza y desinfección, garantizando siempre su estado de salubridad e higiene.
- b) Se ha de proceder diariamente a la limpieza y desinfección de las zonas comunes y zonas recreativas, así como a la limpieza regular durante el horario de apertura, prestando especial atención a las áreas de contacto tales como suelos, mostradores, juegos de las zonas infantiles y bancos o sillas.
- c) El personal de seguridad velará por que se respete la distancia de seguridad interpersonal y evitará la formación de grupos numerosos y aglomeraciones. Se ha de prestar especial atención a las zonas de escaleras mecánicas, ascensores, zonas comunes de paso y zonas recreativas.
- d) En la zona de aparcamiento, además de la desinfección continuada de los puntos de contacto habituales y puesta a disposición al alcance del cliente o la clienta de gel hidroalcohólico, se fomentará el pago por medios electrónicos.
- e) En caso necesario, se utilizarán vallas o sistemas de señalización equivalentes para un mejor control de los accesos para evitar cualquier aglomeración. Preferiblemente, siempre que el centro o parque comercial disponga de dos o más accesos, se podrá establecer un uso diferenciado para la entrada y la salida.
- f) Se deberán establecer sistemas que permitan el recuento y control del aforo.

Punto 2.3 del Acuerdo de 19 de junio de 2020, del Consell



¿De qué forma pueden abrir al público bares y restaurantes?

- No deben superar un 75% de su aforo.
- El consumo dentro del local únicamente podrá realizarse sentado en mesa, o agrupaciones de mesa, y preferentemente mediante reserva previa. Se admite el consumo en barra respetando la distancia de separación.
- Se permite el encargo en el propio establecimiento de comida y bebida para llevar.
- Debe mantenerse la distancia física de 2 metros entre las mesas o agrupaciones de mesas. La mesa o agrupación de mesas que se utilicen para este fin, deberán ser acordes al número de personas, permitiendo que se respeten la distancia mínima de seguridad interpersonal.
- Las mesas o agrupaciones de mesas pueden ser de hasta 20 personas.

Terrazas: La prestación del servicio en las terrazas al aire libre de los establecimientos de hostelería y restauración se realizará con un 100% de aforo, manteniendo la distancia física.

Discotecas y bares de ocio nocturno: pueden abrir, pero a 1/3 del aforo y la pista de baile no se puede utilizar para bailar; puede ser ocupada por mesas. Si tiene terraza, se aplica la norma de terrazas.

Se puede continuar sirviendo a domicilio y para recoger en local.

Punto 3.5 del Acuerdo de 19 de junio de 2020, del Consell

Medidas adicionales de higiene en los establecimientos de hostelería y restauración

Además de las medidas generales de higiene y prevención, los establecimientos de hostelería y restauración han de respetar las siguientes condiciones:

- a) Limpieza y desinfección del equipamiento, en particular mesas, sillas, barra, así como cualquier otra superficie de contacto, de forma frecuente.
- b) Se priorizará la utilización de mantelerías de un solo uso. En el caso de que esto no fuera posible, se ha de evitar el uso de la misma mantelería o salvamanteles con distintos clientes o clientas, optando por materiales y soluciones que faciliten su cambio entre servicios y su lavado mecánico en ciclos de lavado entre 60 y 90 grados centígrados.
- c) Se procurará evitar el empleo de cartas de uso común, promoviendo el uso de dispositivos electrónicos propios, pizarras, carteles u otros medios similares.



d) Los elementos auxiliares del servicio, como la vajilla, cristalería, juegos de cubiertos o mantelería, entre otros, se almacenarán en recintos cerrados y, si esto no fuera posible, lejos de zonas de paso de la clientela y de los trabajadores y trabajadoras.

e) Se priorizará el uso de productos monodosis desechables, o su servicio en otros formatos bajo petición del cliente, para dispensación de servilletas, palillos, vinagreras, aceiteras y otros utensilios similares.

f) En los establecimientos que cuenten con zonas de autoservicio, se ha de evitar la manipulación directa de los productos por parte de la clientela, por lo que deberá prestar el servicio el personal del establecimiento salvo en el caso de que se trate de productos envasados previamente.

g) El personal que realice el servicio en mesa y en barra ha de procurar mantener la distancia de seguridad con el cliente o la clienta y aplicar los procedimientos de higiene y prevención necesarios para evitar el riesgo de contagio. En cualquier caso, será obligatorio el uso de mascarilla para el personal en su atención al público.

Punto 2.4 del Acuerdo de 19 de junio de 2020, del Consell

¿Y los mercados de venta no sedentaria?

Los mercados de venta no sedentaria (mercadillos), deben garantizar condiciones de distanciamiento entre puestos, y delimitación del mercado ambulante para correcto control del aforo por las fuerzas de seguridad.

- Limitación al 75% de los puestos habituales o autorizados. Alternativamente, aumentar la superficie habilitada, o habilitar nuevos días para el ejercicio de esta actividad, de manera que se produzca un efecto equivalente a esa limitación.
- Limitación de la afluencia de clientes de manera que se asegure el mantenimiento de la distancia social de metro y medio.

Los ayuntamientos establecerán requisitos de distanciamiento entre paradas y condiciones de delimitación del mercado, con el objetivo de garantizar la seguridad y distancia entre personas trabajadoras, clientela y viandantes.

El Ministerio de Sanidad ha acordado con las comunidades autónomas un protocolo y guía de buenas prácticas dirigida a la actividad de mercados de venta no sedentaria:

[http://www.indi.gva.es/documents/161328150/169707556/Protocolo+y+gu](http://www.indi.gva.es/documents/161328150/169707556/Protocolo+y+gu%C3%ADa+de+buenas+pr%C3%A1cticas+dirigida+a+la+actividad+de+los+mercados+de+venta+no+sedentaria.pdf/efd1987c-9596-4ac2-bba6-a4b58f30194d)

[%C3%ADa+de+buenas+pr](http://www.indi.gva.es/documents/161328150/169707556/Protocolo+y+gu%C3%ADa+de+buenas+pr%C3%A1cticas+dirigida+a+la+actividad+de+los+mercados+de+venta+no+sedentaria.pdf/efd1987c-9596-4ac2-bba6-a4b58f30194d)

[%C3%A1cticas+dirigida+a+la+actividad+de+los+mercados+de+venta+no+sedentaria.pdf/efd1987c-9596-4ac2-bba6-a4b58f30194d](http://www.indi.gva.es/documents/161328150/169707556/Protocolo+y+gu%C3%ADa+de+buenas+pr%C3%A1cticas+dirigida+a+la+actividad+de+los+mercados+de+venta+no+sedentaria.pdf/efd1987c-9596-4ac2-bba6-a4b58f30194d)