



Preguntes i respostes més freqüents sobre comerç (FAQ)

Crisi sanitària a causa del Coronavirus
SARS-CoV-2 (COVID-19)

DOCUMENT ACTUALITZAT A 22 DE JUNY DE 2020



**GENERALITAT
VALENCIANA**

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



Normes que regulen la nova normalitat:

**Decret 8/2020, del President de la Generalitat
(FASE III COMUNITAT VALENCIANA)
Acord de 19 de juny de 2020, del Consell,
sobre mesures de prevenció front a la Covid-19
(NOVA NORMALITAT)**

Què haig de fer per a mantenir obert un comerç?

Pots descarregar els consells i recomanacions en la següent guia:

Obrir un comerç al públic en temps 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)**

Veure també les FAQ del Ministeri d'Indústria, Comerç i Turisme:

**[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)**



Torna a haver llibertat de circulació

Es podrà circular lliurement per tot el territori de la Comunitat Valenciana. No quedarà reservada cap franja horària a cap col·lectiu. En el cas de contacte social amb persones que es troben dins dels grups considerats vulnerables a la Covid-19, s'hauran d'extremar les mesures de seguretat i higiene.

Continuen en vigor les mesures de seguretat, autoprotecció i distanciament

Mesures d'higiene comunes a totes les activitats

Amb caràcter general, **seran aplicables a tots els establiments, locals de negoci, instal·lacions i espais d'ús públic i activitats de caràcter públic** les mesures d'higiene i prevenció següents:

a) S'han d'assegurar que s'adopten les mesures de neteja i desinfecció adequades a les característiques i intensitat d'ús dels establiments, locals, instal·lacions o espais.

En les tasques de neteja i desinfecció es prestarà especial atenció a les zones d'ús comú i a les superfícies de contacte més freqüents com a poms de portes, taules, mobles, passamans, sòls, telèfons, penjadors i altres elements de característiques similars, conforme a les pautes següents:

- S'utilitzaran desinfectants com a dilucions de lleixiu (1:50) acabada de preparar o qualsevol dels desinfectants amb activitat viricida que es troben en el mercat i degudament autoritzats i registrats. En l'ús d'aquest producte es respectaran les indicacions de l'etiqueta.
- Després de cada neteja, els materials emprats i els equips de protecció utilitzats es rebutjaran de manera segura, i es procedirà a la rentada de mans.
- Les mesures de neteja s'estendran a zones privades del personal treballador, com a vestidors, taquilles, lavabos, cuines i àrees de descans.

b) Quan existisquen llocs de treball compartits per més d'una persona treballadora, s'establiran els mecanismes i processos oportuns per a garantir la higienització d'aquests llocs. Es procurarà que els equips o eines emprats siguen personals i intransferibles, o que les parts en contacte directe amb el cos de la persona disposen d'elements substituïbles. En el cas dels equips que hagen de ser manipulats per diferent personal, es procurarà la disponibilitat de materials de protecció o l'ús de manera recurrent de gels hidroalcohòlics o desinfectants amb caràcter previ i posterior a l'ús.

c) En el cas que s'empren uniformes o roba de treball, es procedirà a la seua rentada i desinfecció regular.



d) Les instal·lacions s'han de ventilar periòdicament i, com a mínim, de manera diària i durant el temps necessari per a permetre la renovació de l'aire.

e) Quan els centres, entitats, locals i establiments disposen d'ascensor o muntacàrregues, s'utilitzaran preferentment les escales. Quan siga necessari utilitzar-los, l'ocupació màxima ha de ser d'una persona, llevat que es tracte de persones convivents o que empen mascaretes totes les persones ocupants.

f) L'ocupació màxima per a l'ús de lavabos, vestidors, provadors, sales de lactància o similars per part de la clientela, personal visitant o persones usuàries serà d'una persona per a espais de fins a quatre metres quadrats, excepte en els supòsits de persones que puguen requerir assistència; en aquest cas, també es permetrà la utilització pel seu acompanyant.

Per a lavabos de més de quatre metres quadrats que compten amb més d'una cabina o urinari, l'ocupació màxima serà del cinquanta per cent del nombre de cabines i urinaris que tinga l'estada, i s'haurà de mantindre, durant l'ús, la distància de seguretat interpersonal. Haurà de reforçar-se la neteja i desinfecció dels espais referits, i es garantirà sempre l'estat de salubritat i higiene d'aquests.

g) Es promourà el pagament amb targeta o altres mitjans que no suposen contacte físic entre dispositius, així com la neteja i desinfecció dels equips.

h) Es disposarà de papereres amb pedal i tapa per a depositar mocadors i qualsevol altre material d'un sol ús, que han de netejar-se sovint, almenys una vegada al dia.

i) Els materials que siguen subministrats a les persones usuàries durant el desenvolupament de l'activitat i que siguen d'ús compartit han de desinfectar-se després de cada ús.

Punt 2.1 de l'Acord de 19 de juny de 2020, del Consell

Mesures per a les accions comercials o de promoció.

Les accions comercials o de promoció dels establiments comercials han de ser acompanyades de mesures per a assegurar que no es generen aglomeracions que impedisquen el manteniment de la distància de seguretat, el compliment dels límits d'aforament, o la resta de mesures establides. S'han d'adoptar mesures per a evitar-les, incloent el cessament immediat de les esmentades accions comercials o de promoció si resultara necessari.

Disposició addicional segona de l'Ordre SND/414/2020

Disposició addicional tercera de l'Ordre SND 458/458/2020



Quins establiments comercials poden obrir al públic?

Tots els establiments comercials, amb independència de la seua superfície útil d'exposició i venda al públic, sempre que complisquen aquestes condicions:

- Aforament limitat al 75%. En establiments distribuïts en diverses plantes, s'ha de guardar aquesta proporció. Es garantirà una distància mínima de 1,5 metres entre clients. Quan no siga possible, es permetrà únicament la permanència d'una persona.
- S'establirà un horari d'atenció preferent per a persones majors de 65 anys.
- Han de comptar amb taulell, mampara o garantir el màxim de protecció individual.
- La distància entre les persones venedores o proveïdors de serveis i la clientela serà d'almenys un metre quan es compte amb elements de protecció o barreres, o d'aproximadament dos metres sense aquests elements.
- Serveis que no permeten el manteniment de la distància de seguretat interpersonal (perruqueries, estètica o fisioteràpia, etc.): s'ha d'utilitzar equip de protecció individual que assegure la protecció de la persona treballadora i de la clientela, havent d'assegurar en tot cas el manteniment de la distància de dos metres entre un client i un altre.

Punt 3.4.1 de l'Acord de 19 de juny de 2020, del Consell

Mesures addicionals d'higiene en els establiments i locals amb obertura al públic

A més de les mesures generals d'higiene, els establiments i locals que òbriuen al públic han de dur a terme, almenys una vegada al dia, una neteja i desinfecció de les instal·lacions, amb especial atenció a les zones d'ús comú i a les superfícies de contacte més freqüents, així com les mesures següents:

- a) Es revisarà sovint el funcionament i la neteja de sanitaris, aixetes i poms de porta dels lavabos.
- b) Durant tot el procés d'atenció a la persona usuària o consumidora ha de mantindre's la distància de seguretat interpersonal amb el personal de venda o proveïdor de serveis, que podrà ser d'un metre quan es compte amb elements de protecció o barrera. En el cas de serveis que no permeten el manteniment de la distància de seguretat interpersonal, s'ha d'utilitzar l'equip de protecció adequat al nivell de risc, que assegure la protecció tant del personal emprat com de la clientela.
- c) Ha d'assenyalar-se de manera clara la distància de seguretat entre els clients o clientes o persones usuàries, amb marques en el sòl, o mitjançant l'ús de balises, cartelleria o senyalització. Podran establir-se itineraris per a dirigir la circulació de la



clientela o persones usuàries, per evitar aglomeracions i previndre el contacte.

d) Hauran de posar-se, a la disposició del públic, dispensadors de gels hidroalcohòlics o desinfectants amb activitat viricida, en condicions d'ús, degudament autoritzats i registrats, en llocs accessibles i visibles, i, en tot cas, en l'entrada del local o establiment.

e) No es pot posar a disposició del públic productes de prova que impliquen manipulació directa per successives persones, sense supervisió de manera permanent per part del personal, que ha de procedir a la seua desinfecció després de la manipulació del producte per cada persona clienta o usuària.

f) En els establiments del sector tèxtil, d'arranjaments de roba i similars, els provadors han de ser utilitzats per una única persona i ha de procedir-se a la seua neteja i desinfecció freqüent. Quan la persona usuària es prove una peça que no adquireisca, la peça ha de ser higienitzada abans de ser facilitada a altres clients o clientes. Aquesta mesura serà també aplicable a les devolucions de peces.

g) En el cas d'utilització d'objectes que s'intercanvien entre els clients o clientes o persones usuàries, es procurarà l'ús de manera recurrent de gels hidroalcohòlics o desinfectants amb caràcter previ i posterior al seu ús. A més, s'establiran els mecanismes i processos oportuns per a garantir la higienització d'aquests objectes.

h) S'ha de procedir a la neteja i desinfecció freqüent de qualsevol mena de dispositiu, així com de cadires, taules o qualsevol altre mobiliari o superfície de contacte que empren diferents persones usuàries.

i) Quan l'establiment compte amb dispositius de venda i cobrament automàtic, màquines expenedores i de cobrament, bugaderies autoservei i altres similars, s'ha d'assegurar el compliment de les mesures d'higiene i desinfecció de les màquines, així com informar del seu ús correcte mitjançant cartells informatius.

j) En els establiments que disposen d'aparcaments propis, quan l'accés a les instal·lacions amb els lectors de «tiquets» i targetes de persones treballadores, no poguera realitzar-se de manera automàtica sense contacte, serà substituït per un control manual i continu per part del personal de seguretat, per a millor seguiment de les normes d'aforament. Si escau, i llevat que estrictes motius de seguretat recomanen el contrari, les portes que es troben en el recorregut entre el «pàrquing» i l'accés als establiments o els vestidors de les treballadores i treballadors romandran obertes per a evitar la manipulació dels mecanismes d'obertura.

Punt 2.2 de l'Acord de 19 de juny de 2020, del Consell



Requisits dels centres i parcs comercials per obrir:

S'han de garantir totes les condicions següents:

- Limitació de l'aforament de les seues zones comunes i recreatives al 60%.
- Que es limite al 75% l'aforament en cadascun dels establiments comercials.

Punt 3.4.2 de l'Acord de 19 de juny de 2020, del Consell

Mesures addicionals d'higiene i prevenció en els centres i parcs comercials

A més de les mesures generals d'higiene i prevenció, els centres i parcs comercials han de complir les condicions següents:

a) L'ús de lavabos familiars i sales de lactància es restringirà a una única família. El seu ús haurà de ser controlat pel personal d'aquests, i haurà de reforçar-se la seua neteja i desinfecció, i garantir sempre el seu estat de salubritat i higiene.

b) S'ha de procedir diàriament a la neteja i desinfecció de les zones comunes i zones recreatives, així com a la neteja regular durant l'horari d'obertura, i prestar especial atenció a les àrees de contacte com ara sòls, taulells, jocs de les zones infantils i bancs o cadires.

c) El personal de seguretat vetlarà perquè es respecte la distància de seguretat interpersonal i evitarà la formació de grups nombrosos i aglomeracions. S'ha de prestar especial atenció a les zones d'escaleres mecàniques, ascensors, zones comunes de pas i zones recreatives.

d) En la zona d'aparcament, a més de la desinfecció continuada dels punts de contacte habituals i posada a disposició a l'abast del client o la clienta de gel hidroalcohòlic, es fomentarà el pagament per mitjans electrònics.

e) En cas necessari, s'utilitzaran tanques o sistemes de senyalització equivalents per a un millor control dels accessos per a evitar qualsevol aglomeració. Preferiblement, sempre que el centre o parc comercial dispose de dos o més accessos, es podrà establir un ús diferenciat per a l'entrada i l'eixida.

f) S'hauran d'establir sistemes que permeten el recompte i control de l'aforament.

Punt 2.3 de l'Acord de 19 de juny de 2020, del Consell



De quina manera poden obrir al públic bars i restaurants?

- No han de superar un 75% per cent del seu aforament.
- El consum dins del local únicament podrà realitzar-se assegut en taula, o agrupacions de taula, i preferentment mitjançant reserva prèvia. S'admet el consum en barra respectant la distància de seguretat.
- Es permet l'encàrrec en el propi establiment de menjar i beguda per a portar.
- Ha de mantindre's la distància física de 2 metres entre les taules o agrupacions de taules. La taula o agrupació de taules que s'utilitzen per a aquesta fi, hauran de ser concordes al nombre de persones, permetent que es respecten la distància mínima de seguretat interpersonal.
- Les taules o agrupacions de taules poden ser de fins a 20 persones.

Terrasses: La prestació del servei a les terrasses a l'aire lliure dels establiments d'hostaleria i restauració es realitzarà amb un 100% d'aforament, tot mantenint la distància física.

Discoteques i bars d'oci nocturn: poden obrir, però a 1/3 de l'aforament i la pista de ball no es pot utilitzar per ballar; pot ser ocupada per taules. Si té terrassa, s'aplica la norma de terrasses.

Es pot continuar servint a domicili i per a recollir en local.

Punt 3.5 de l'Acord de 19 de juny de 2020, del Consell

Mesures addicionals d'higiene en els establiments d'hostaleria i restauració.

A més de les mesures generals d'higiene i prevenció, els establiments d'hostaleria i restauració han de respectar les condicions següents:

- a) Neteja i desinfecció de l'equipament, en particular taules, cadires, barra, així com qualsevol altra superfície de contacte, de manera freqüent.
- b) Es prioritzarà la utilització d'estovalles d'un sol ús. En el cas que això no fóra possible, s'ha d'evitar l'ús de les mateixes estovalles o estalvis amb diferents clients o clientes, i s'ha d'optar per materials i solucions que faciliten el seu canvi entre serveis i la seua rentada mecànica en cicles de rentada entre 60 i 90 graus.
- c) Es procurarà evitar la utilització de cartes d'ús comú, i es promourà l'ús de dispositius electrònics propis, pissarres, cartells o altres mitjans similars.
- d) Els elements auxiliars del servei, com la vaixel·la, cristalleria, jocs de coberts o estovalles, entre altres, s'emmagatzemaran en recintes tancats i, si això no fóra possible, lluny de zones de pas de la clientela i dels treballadors i treballadores.



e) Es prioritzarà l'ús de productes monodosi d'un sol ús, o el seu servei en altres formats sota petició del client, per a dispensació de tovallons, escuradents, vinagreres, setrills i altres utensilis similars.

f) En els establiments que compten amb zones d'autoservei, s'ha d'evitar la manipulació directa dels productes per part de la clientela, per la qual cosa haurà de prestar el servei el personal de l'establiment excepte en el cas que es tracte de productes envasats prèviament.

g) El personal que realitzi el servei en taula i en barra ha de procurar mantindre la distància de seguretat amb el client o la clienta i aplicar els procediments d'higiene i prevenció necessaris per a evitar el risc de contagi. En qualsevol cas, serà obligatori l'ús de mascareta per al personal en l'atenció al públic.

Punt 2.4 de l'Acord de 19 de juny de 2020, del Consell

I els mercats de venda no sedentària?

Els mercats de venda no sedentària (mercats ambulants), han de garantir condicions de distanciament entre llocs, i delimitació del mercat ambulant per a correcte control de l'aforament per les forces de seguretat.

- Limitació al 75% de les parades habituals o autoritzades. Alternativament, augmentar la superfície habilitada o habilitar nous dies per a l'exercici d'aquesta activitat, de manera que es produísca un efecte equivalent a eixa limitació.
- Limitació de l'afluència de clients de manera que s'assegure el manteniment de la distància social de metre i mig.

Els ajuntaments establiran requisits de distanciament entre parades i condicions de delimitació del mercat, amb l'objectiu de garantir la seguretat i distància entre persones treballadores, clientela i vianants.

La Generalitat, el Ministeri de Sanitat i la resta de Comunitats Autònomes han acordat un protocol i guia de bones pràctiques dirigida a l'activitat dels mercats de venda no sedentària:

[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)

[ia.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)