



# Preguntes i respostes més freqüents sobre comerç (FAQ)

Declaració de l'Estat d'Alarma  
pel Coronavirus SARS-CoV-2 (COVID-19)

DOCUMENT ACTUALITZAT A 1 DE JUNY DE 2020



**GENERALITAT  
VALENCIANA**

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



## **ÍNDEX**

|                                                             |                  |
|-------------------------------------------------------------|------------------|
| <b>Ordres ministerials que regulen la desescalada</b>       | <b>Pàgina 03</b> |
| <b>FAQ del Ministeri d'Indústria, Comerç i Turisme</b>      | <b>Pàgina 03</b> |
| <b>Sobre la desescalada, veure els següents documents</b>   | <b>Pàgina 03</b> |
| <b><i>QÜESTIONS QUE NO VARIEN DURANT LA DESESCALADA</i></b> | <b>Pàgina 04</b> |
| <b><i>NORMES GENERALS PER A LA DESESCALADA</i></b>          | <b>Pàgina 06</b> |
| <b>FASE II</b>                                              | <b>Pàgina 07</b> |
| <b>FASE III      ⇒    No abans del 15 de juny de 2020</b>   | <b>Pàgina 10</b> |



**Ordres ministerials que regulen la desescalada:**

**Es recomana que es consulten en el BOE la versió consolidada, ja que ordres posteriors modifiquen parcialment les primeres redaccions de les ordres.**

**Comerç:**

**Ordre SND/388/2020 (FASE 0)**

**Ordre SND/399/2020 (FASE I)**

**Ordre SND/414/2020 (FASE II)**

**Ordre SND/458/2020 (FASE III)**

**Transport públic.**

**Ordre TMA/384/2020:**

**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>**

**Sobre la desescalada, veure els següents documents:**

**Pla per a la transició cap a una nova normalitat (PDF):**

**<https://www.lamoncloa.gob.es/consejodeministros/resumenes/Documents/2020/PlanTransicionNuevaNormalidad.pdf>**

**Annex I: Panell d'indicadors integral (PDF):**

**[https://www.lamoncloa.gob.es/consejodeministros/resumenes/Documents/2020/28042020\\_Anexo%20I%20PANEL%20DE%20INDICADORES.pdf](https://www.lamoncloa.gob.es/consejodeministros/resumenes/Documents/2020/28042020_Anexo%20I%20PANEL%20DE%20INDICADORES.pdf)**

**Annex II: Previsió orientativa per a l'alçament de les limitacions d'àmbit nacional establertes en l'estat d'alarma (PDF):**

**[https://www.lamoncloa.gob.es/consejodeministros/resumenes/Documents/2020/28042020\\_Anexo%20II%20FASES.pdf](https://www.lamoncloa.gob.es/consejodeministros/resumenes/Documents/2020/28042020_Anexo%20II%20FASES.pdf)**

**Annex III: Cronograma orientatiu (PDF):**

**[https://www.lamoncloa.gob.es/consejodeministros/resumenes/Documents/2020/28042020\\_Anexo%20III%20CRONOGRAMA.pdf](https://www.lamoncloa.gob.es/consejodeministros/resumenes/Documents/2020/28042020_Anexo%20III%20CRONOGRAMA.pdf)**



***Si decidisc tancar el meu establiment comercial encara sent dels autoritzats per a obrir, tinc dret a alguna ajuda?***

La Generalitat ha aprovat ajudes a persones treballadores autònomes afectades per Covid-19:

- S'ajuda a qui ha suspès l'activitat com a conseqüència de les mesures adoptades pel Reial Decret 463/2020, que rebran 1.500 euros d'ajuda, o,
- Haver reduït la facturació corresponent al mes anterior a la sol·licitud d'ajuda en, almenys, un 75 per cent respecte de la mitjana facturada en el semestre anterior: 750 euros.
- S'hi destinen 57 milions d'euros, de fons propis, ampliables amb fons de la UE o de l'Estat.

*DECRET 44/2020, de 3 d'abril, del Consell. DOGV núm 8782 bis, de 04.04.2020*

***Si el meu establiment és de primera necessitat, tinc obligació d'obrir?***

No hi ha obligació d'obrir, llevat que el Govern decidira requisar l'establiment o imposar una prestació personal obligatòria.

*Article 8 del Reial Decret 463/2020 (TEXT CONSOLIDAT)*

***Els repartidors i les repartidores tenen alguna limitació de mobilitat?***

No, sempre que els seus desplaçaments es deguen a raons de treball, o en anar o tornar d'aquest. Les forces de seguretat poden imposar limitacions al trànsit per raons de salut pública, seguretat o fluïdesa del tràfic, així com limitar l'accés de determinats vehicles.

En els vehicles en els que únicament es dispose d'una fila de seients, com cabines de vehicles pesats, furgonetes, o altres, podran viatjar com a màxim dues persones, sempre que els seus ocupants utilitzen mascaretes que cobrisquen les vies respiratòries i guarden la màxima distància possible. En cas contrari, únicament podrà viatjar la persona conductora.

*Orden TMA/384/2020*

***Puc dur el meu cotxe a reparar al taller?***

Sí, està permesa l'obertura dels tallers de reparació i manteniment de vehicles a motor així com les activitats complementàries per als vehicles autoritzats a circular.

*Article 2 de l'Ordre TMA/259/2020, de 19 de març*

***En quines condicions puc utilitzar el transport públic?***

L'ús de màscares que cobresquen nas i boca serà obligatori per a totes les persones usuàries del transport amb autobús, ferrocarril, aeri i marítim.

En el cas dels vaixells i embarcacions, no serà necessari l'ús de màscares dins de les cabines.



Així mateix, serà obligatori per a les persones usuàries dels transports públics en vehicles de fins a nou places, inclòs el conductor o conductora.

*Ordre TMA/384/2020*

### ***Hi ha servei de taxi, Uber, Cabify?***

Sí. Els serveis de transport públic de viatgers per carretera, ferroviaris i marítim de competència autonòmica o local que estan sotmesos a contracte públic o OSP, o siguen de titularitat pública, mantindran la seua oferta de transport. Els operadors de servei de transport de viatgers queden obligats a realitzar una neteja diària dels vehicles de transport, d'acord amb les recomanacions que estableix el Ministeri de Sanitat.

En aquells serveis en els quals el bitllet atorga una plaça assegurada o cabina, els operadors de transport prendran les mesures necessàries per a procurar la màxima separació possible entre els passatgers.

### ***I autobús o tren?***

El personal treballador dels serveis de transport que tinga contacte directe amb els viatgers i viatgeres haurà d'anar proveït de màscares i tenir accés a solucions hidroalcohòliques per a practicar una higiene de mans freqüent.

En els transports públics de viatgers en vehicles de fins a nou places, inclòs qui condueixca, podran desplaçar-se dues persones per cada fila addicional de seients respecte de la de la persona conductora, havent de garantir-se, en tot cas, la distància màxima possible entre els seus ocupants.

En el transport públic regular, discrecional i privat complementari de viatgers amb autobús, així com en els transports ferroviaris, en els quals tots els ocupants hagen d'anar asseguts, les empreses adoptaran les mesures necessàries per a procurar la màxima separació possible entre els viatgers, de tal manera que no podran ser ocupats més de la meitat dels seients disponibles respecte del màxim permès.

En tot cas, en els autobusos es mantindrà sempre buida la fila posterior a la butaca ocupada pel conductor o la conductora.

En els transports públics col·lectius de viatgers d'àmbit urbà i periurbà, en els quals hi haja plataformes habilitades per al transport de viatgers dempeus, es procurarà que les persones mantinguen entre si la màxima distància possible, establint-se com a referència l'ocupació de la meitat de les places assegurades disponibles, i de dos viatgers per cada metre quadrat en la zona habilitada per a viatjar dempeus.

*Ordre TMA/384/2020*



## NORMES GENERALS PER A LA DESESCALADA

### **Quan s'entra en cada fase de desescalada?**

Les decisions i dates concretes sobre l'alçament de les limitacions establertes durant l'estat d'alarma es determinaran a través d'ordres del ministre de Sanitat.

### **Segueixen en vigor les mesures de seguretat, autoprotecció i distanciament?**

Sí. Qualsevol activitat permesa haurà de desenvolupar-se en condicions de seguretat, autoprotecció i distanciament social.

### **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*

### **Què haig de fer per a mantenir-lo 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)

**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 40%. Es garantirà una distància mínima de 2 metres entre clients. Quan això no siga possible, es permetrà únicament la permanència d'un client.
- 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 proveïdores 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.

*Article 11 de l'Ordre SND/414/2020 (TEXT CONSOLIDAT)*

**Poden obrir els centres i parcs comercials?**

Sí, sempre que es garantisquen totes les condicions següents:

- Que es limite l'aforament total al trenta per cent de les seues zones comunes.
- Que es limite al 40% l'aforament en cadascun dels establiments comercials situats en ells.
- No es permeta la permanència de clients en les zones comunes excepte per al mer trànsit entre els establiments comercials, excepte per a l'activitat d'hostaleria i restauració.
- L'ús de banys familiars i sales de lactància es restringirà a una única família, no podent simultanejar el seu ús dues unitats familiars. Ha de ser controlat pel personal del centre, i ha de procedir-se a la seua neteja i desinfecció.
- El personal de seguretat vetlarà perquè es respecte la distància mínima interpersonal de dos metres i evitarà la formació de grups nombrosos i aglomeracions, prestant especial atenció a les zones d'escaleres mecàniques i als ascensors.
- En la zona d'aparcament: desinfecció continuada dels punts de contacte habituals, posada a la disposició del client de gel hidroalcohòlic, i foment del pagament per mitjans electrònics sense contacte.



- 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, reduint així el risc de formació d'aglomeracions.
- S'han d'establir sistemes que permeten el recompte i control de l'aforament, de manera que aquest no siga superat en cap moment, i que ha d'incloure al propi personal.

### ***Puc vendre per internet o per telèfon?***

Sí. Es permet el comerç per internet, via telefònica i via correspondència. Es permet el lliurament a domicili i la recollida en botiga.

### ***Els bars i restaurants poden obrir al públic?***

Sí, excepte els locals de discoteques i bars d'oci nocturn, sempre que:

- No se supere un quaranta 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.
- No s'admetrà l'autoservei en barra per part de la clientela.
- Es permet l'encàrrec en el propi establiment de menjar i beguda per a portar.
- Es podrà oferir productes de lliure servei, ja siguin frescos o elaborats amb anticipació, per a lliure disposició dels clients sempre que siga assistit amb pantalla de protecció, a través d'emplatats individuals o monodoses degudament preservades del contacte amb l'ambient.
- Ha de mantindre's la distància física de dos 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.

Terrasses: La prestació del servei a les terrasses a l'aire lliure dels establiments d'hostaleria i restauració es realitzarà conforme al que es preveu en l'Ordre SND/399/2020, de 9 de maig, en les mateixes condicions que en la Fase I.

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

*Locals fase II: Article 18 de l'Ordre SND/414/2020*

*Terrasses: Article 15 de l'Ordre SND/399/2020*

***Què passa amb els mercats de venda no sedentària?***

Quan ho propose l'ajuntament, podran reiniciar la seua activitat els mercats de venda no sedentària (mercats ambulants), amb condicions de distanciament entre llocs, i delimitació del mercat ambulant per a correcte control de l'aforament per les forces de seguretat.

- Limitació a un terç de les parades habituals o autoritzades.

Alternativament:

- Augmentar la superfície habilitada de manera que es produïsca un efecte equivalent a la citada limitació, o
- Habilitar nous dies per a l'exercici d'aquesta activitat.
- Limitació de l'afluència de clients de manera que s'assegure el manteniment de la distància social de dos metres.

La consellera de Sanitat ha publicat unes recomanacions i aclariments per a facilitar l'aplicació de l'ordre SND/399/2020, de 9 de maig, del Ministeri de Sanitat, respecte dels mercats de venda no sedentària. Tot i que es refereix als municipis que es troben en Fase 1, les mesures han de ser molt paregudes:

***<http://www.indi.gva.es/documents/161328150/169707556/>***

***[Mercats+No+sedentaris+Fase+I.pdf/7afc38c7-4ba2-48dc-8996-3b48b5d886dc](#)***

***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 50%. En establiments distribuïts en diverses plantes, s'ha de guardar aquesta proporció. Es garantirà una distància mínima de 2 metres entre clients. Quan no siga possible, es permetrà únicament la permanència d'un client.
- 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 proveïdores 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.

*Article 11 de l'Ordre SND/458/2020*

***Poden obrir els centres i parcs comercials?***

Sí, sempre que es garantisquen totes les condicions següents:

- Limitació de l'aforament de les seues zones comunes i recreatives al quaranta per cent .
- Que es limite al 50% l'aforament en cadascun dels establiments comercials.
- Manteniment de la distància interpersonal de dos metres. Evitar les aglomeracions de persones en les zones comunes i recreatives, com zones infantils, ludoteques o àrees de descans.
- L'ús de banys familiars i sales de lactància es restringirà a una única família, no podent simultanejar el seu ús dues unitats familiars. Ha de ser controlat pel personal del centre, i ha de procedir-se a la seua neteja i desinfecció.
- El personal de seguretat vetlarà perquè es respecte la distància mínima interpersonal de dos metres i evitarà la formació de grups nombrosos i aglomeracions, prestant especial atenció a les zones d'escaleres mecàniques i als ascensors.
- En la zona d'aparcament: desinfecció continuada dels punts de contacte habituals, posada a la disposició del client de gel hidroalcohòlic, i foment del pagament per mitjans electrònics sense contacte.



- 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, reduint així el risc de formació d'aglomeracions.
- S'han d'establir sistemes que permeten el recompte i control de l'aforament, de manera que aquest no siga superat en cap moment, i que ha d'incloure al propi personal.

*Articles 12 i 17 de l'Ordre SND/458/2020*

***Puc vendre per internet o per telèfon?***

Sí. Es permet el comerç per internet, via telefònica i via correspondència. Es permet el lliurament a domicili i la recollida en botiga.

***Els bars i restaurants poden obrir al públic?***

Sí, excepte els locals de discoteques i bars d'oci nocturn, sempre que:

- No se supere un cinquanta per cent del seu aforament, tot i que la Generalitat pot ampliar-ho fins 2/3.
- 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 amb una separació de dos metres.
- Es permet l'encàrrec en el propi establiment de menjar i beguda per a portar.
- Es podrà oferir productes de lliure servei, ja siguin frescos o elaborats amb anticipació, per a lliure disposició dels clients sempre que siga assistit amb pantalla de protecció, a través d'emplatats individuals o monodosos degudament preservades del contacte amb l'ambient.
- Ha de mantindre's la distància física de dos 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.

Terrasses: La prestació del servei a les terrasses a l'aire lliure dels establiments d'hostaleria i restauració es realitzarà conforme al que es preveu en l'Ordre SND/399/2020, de 9 de maig, amb un 75% d'aforament, tot i que la Generalitat pot modificar-lo, entre el 50 i el 75%..

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

*Locals fase III: Article 18 de l'Ordre SND/458/2020*

*Terrasses: Article 15 de l'Ordre SND/399/2020 i article 18 de l'Ordre SND/458/2020*



***Què passa amb els mercats de venda no sedentària?***

Quan ho propose l'ajuntament, podran reiniciar la seua activitat els mercats de venda no sedentària (mercats ambulants), amb condicions de distanciament entre llocs, i delimitació del mercat ambulant per a correcte control de l'aforament per les forces de seguretat.

- Limitació a la meitat de les parades habituals o autoritzades.

Alternativament:

- Augmentar la superfície habilitada de manera que es produïsca un efecte equivalent a eixa limitació, o
- Habilitar nous dies per a l'exercici d'aquesta activitat.
- Limitació de l'afluència de clients de manera que s'assegure el manteniment de la distància social de dos metres.

La consellera de Sanitat ha publicat unes recomanacions i aclariments per a facilitar l'aplicació de l'ordre SND/399/2020, de 9 de maig, del Ministeri de Sanitat, respecte dels mercats de venda no sedentària. Tot i que es refereix als municipis que es troben en Fase 1, les mesures han de ser molt paregudes:

**<http://www.indi.gva.es/documents/161328150/169707556/>**

**[Mercats+No+sedentaris+Fase+I.pdf/7afc38c7-4ba2-48dc-8996-3b48b5d886dc](#)**