



# Preguntas y respuestas más frecuentes sobre comercio (FAQ)

Declaración del Estado de Alarma  
por el Coronavirus SARS-CoV-2 (COVID-19)

DOCUMENTO ACTUALIZADO A 25 DE MAYO DE 2020



**GENERALITAT  
VALENCIANA**

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



## **ÍNDICE**

<b>Órdenes ministeriales que regulan la desescalada</b>	<b>Página 03</b>
<b>FAQ del Ministerio de Industria, Comercio y Turismo</b>	<b>Página 03</b>
<b>Sobre la desescalada, ver los siguientes documentos</b>	<b>Página 03</b>
<b><i>CUESTIONES QUE NO VARÍAN DURANTE LA DESESCALADA</i></b>	<b>Página 04</b>
<b><i>NORMAS GENERALES PARA LA DESESCALADA</i></b>	<b>Página 06</b>
<b>FASE I</b>	<b>Página 07</b>
<b>FASE II      ⇒    No antes del 25 de mayo de 2020</b>	<b>Página 10</b>
<b>FASE III     ⇒    No antes del 08 de junio de 2020</b>	<b>Página 13</b>



### Órdenes ministeriales que regulan la desescalada:

Se recomienda que se consulte en el BOE la versión consolidada, ya que órdenes posteriores modifican parcialmente las primeras redacciones de las órdenes.

#### Comercio:

Orden SND/388/2020 (FASE 0)

Orden SND/399/2020 (FASE I)

Orden SND/414/2020 (FASE II)

#### Transporte público:

Orden TMA/384/2020

### 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>

### Sobre la desescalada, ver los siguientes documentos complementarios:

#### Plan para la transición hacia una nueva normalidad (PDF):

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

#### Anexo I: Panel de indicadores 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)

#### Anexo II: Previsión orientativa para el levantamiento de las limitaciones de ámbito nacional establecidas en el estado de 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)

#### Anexo III: Cronograma orientativo (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 decido cerrar mi establecimiento comercial aún siendo de los autorizados para abrir, ¿tengo derecho a alguna ayuda?***

La Generalitat ha aprobado ayudas a personas trabajadoras autónomas afectadas:

- Se ayuda a quien ha suspendido la actividad como consecuencia de las medidas adoptadas por el Real Decreto 463/2020, que recibirán 1.500 euros de ayuda, o,
- Haber reducido la facturación correspondiente al mes anterior a la solicitud de ayuda en, al menos, un 75 % respecto de la media facturada en el semestre anterior: 750 euros.
- Se destinan 57 millones de euros propios, ampliables con fondos de la UE o del Estado.

DECRETO 44/2020, de 3 de abril, del Consell. DOGV núm 8782 bis, de 04.04.2020

***Si mi establecimiento tiene permiso para abrir, ¿estoy obligado a hacerlo?***

No hay obligación de abrir, a no ser que el Gobierno decidiera requisar el establecimiento o imponer una prestación personal obligatoria.

Artículo 8 del Real Decreto 463/2020 (TEXTO CONSOLIDADO)

***Los repartidores y las repartidoras tienen alguna limitación de movilidad?***

No, siempre que sus desplazamientos se deban a razones de trabajo, o al ir o volver de este. Las fuerzas de seguridad pueden imponer limitaciones al tráfico por razones de salud pública, seguridad o fluidez del tráfico, así como limitar el acceso de determinados vehículos.

En los vehículos en los que únicamente se disponga de una fila de asientos, como cabinas de vehículos pesados, furgonetas, u otros, podrán viajar como máximo dos personas, siempre que sus ocupantes utilicen mascarillas que cubran las vías respiratorias y guarden la máxima distancia posible. En caso contrario, únicamente podrá viajar la persona conductora.

Orden TMA/384/2020

***¿Puedo llevar mi coche a reparar al taller?***

Sí, está permitida la apertura de los talleres de reparación y mantenimiento de vehículos a motor así como las actividades complementarias para los vehículos autorizados a circular.

No obstante, te recomendamos contactar primero con el taller elegido para asegurarte de su apertura.

Artículo 2 de la Orden TMA/259/2020



### ***¿En qué condiciones puedo utilizar el transporte público?***

El uso de mascarillas que cubran nariz y boca será obligatorio para todas las personas usuarias del transporte en autobús, ferrocarril, aéreo y marítimo.

En el caso de los buques y embarcaciones, no será necesario el uso de mascarillas dentro de los camarotes.

Asimismo, será obligatorio para las personas usuarias de los transportes públicos en vehículos de hasta nueve plazas, incluido el conductor o conductora.

Orden TMA/384/2020

### ***¿Hay servicio de taxi, Uber, Cabify?***

Si. Los servicios de transporte público de viajeros por carretera, ferroviarios y marítimo de competencia autonómica o local que están sometidos a contrato público u OSP, o sean de titularidad pública, mantendrán su oferta de transporte. Los operadores de servicio de transporte de viajeros quedan obligados a realizar una limpieza diaria de los vehículos de transporte, de acuerdo con las recomendaciones que establezca el Ministerio de Sanidad.

En aquellos servicios en los que el billete otorga una plaza sentada o camarote, los operadores de transporte tomarán las medidas necesarias para procurar la máxima separación posible entre los pasajeros.

### ***¿Y autobús o tren?***

El personal trabajador de los servicios de transporte que tenga contacto directo con los viajeros y viajeras deberá ir provisto de mascarillas y tener acceso a soluciones hidroalcohólicas para practicar una higiene de manos frecuente.

En los transportes públicos de viajeros en vehículos de hasta nueve plazas, incluido quien conduzca, podrán desplazarse dos personas por cada fila adicional de asientos respecto de la de la persona conductora, debiendo garantizarse, en todo caso, la distancia máxima posible entre sus ocupantes.

En el transporte público regular, discrecional y privado complementario de viajeros en autobús, así como en los transportes ferroviarios, en los que todos los ocupantes deban ir sentados, las empresas adoptarán las medidas necesarias para procurar la máxima separación posible entre los viajeros, de tal manera que no podrán ser ocupados más de la mitad de los asientos disponibles respecto del máximo permitido.

En todo caso, en los autobuses se mantendrá siempre vacía la fila posterior a la butaca ocupada por el conductor o la conductora.



## NORMAS GENERALES PARA LA DESESCALADA

En los transportes públicos colectivos de viajeros de ámbito urbano y periurbano, en los que existan plataformas habilitadas para el transporte de viajeros de pie, se procurará que las personas mantengan entre sí la máxima distancia posible, estableciéndose como referencia la ocupación de la mitad de las plazas sentadas disponibles, y de dos viajeros por cada metro cuadrado en la zona habilitada para viajar de pie.

Orden TMA/384/2020

### ***¿Cuándo se entra en cada fase de desescalada?***

Las decisiones y fechas concretas sobre el levantamiento de las limitaciones establecidas durante el estado de alarma se determinan a través de órdenes del ministro de Sanidad.

### ***¿Siguen en vigor las medidas de seguridad, autoprotección y distanciamiento?***

Sí. Cualquier actividad permitida deberá desarrollarse en condiciones de seguridad, autoprotección y distanciamiento social.

### ***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

### ***¿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+PRACTICAS+SEGURAS+COMERCIO\\_ver2.pdf/7b192ef2-0f3b-4410-ba8c-fceeafe3971c](http://www.indi.gva.es/documents/161328150/169707556/GUIA+PRACTICAS+SEGURAS+COMERCIO_ver2.pdf/7b192ef2-0f3b-4410-ba8c-fceeafe3971c)





### **¿Qué establecimientos comerciales pueden abrir al público?**

1. Todos los establecimientos comerciales de superficie útil de exposición y venta al público igual o inferior a 400 m<sup>2</sup>, o que, teniendo más, acoten el espacio a ese umbral.
2. Establecimientos y locales comerciales ubicados dentro de parques o centros comerciales: pueden reabrir al público siempre que:
  - Tengan una superficie útil de exposición y venta al público igual o inferior a 400 m<sup>2</sup>, o
  - Acoten su superficie útil de exposición y venta al público igual o inferior a 400 m<sup>2</sup>, y
  - Tengan acceso directo e independiente desde el exterior del parque o centro comercial<sup>1</sup>.
3. Continúan pudiendo abrir los establecimientos situados en centros comerciales a los que se ha permitido seguir abiertos al público durante el estado de alarma. Si vende habitualmente otros productos, puede ampliar su espacio hasta 400m<sup>2</sup> más para poderlos ofrecer:
  - Alimentación (hornos, fruterías, verdulerías, carnicerías, pescaderías, supermercados e hipermercados), y de bebidas,
  - De productos y bienes de primera necesidad,
  - Establecimientos farmacéuticos, sanitarios, centros o clínicas veterinarias, ópticas y productos ortopédicos,
  - Prensa y papelería,
  - Combustible para la automoción,
  - Estancos,
  - Equipos tecnológicos y telecomunicaciones,
  - Alimentos para animales de compañía,
  - Tintorerías y lavanderías.
  - De productos higiénicos,
4. Sólo mediante cita previa:
  - Concesionarios de automoción,
  - Estaciones de ITV
  - Centros de jardinería y viveros de plantas
  - Entidades concesionarias de juego público de ámbito estatal, excepto los ubicados en centros comerciales o parques comerciales, sin acceso directo e independiente desde el exterior.

### **¿En qué condiciones se puede abrir al público?**

- Aforo limitado al 30%. Se garantizará una distancia mínima de 2 metros entre clientes. Cuando esto no sea posible, se permitirá únicamente la permanencia de un cliente.

<sup>1</sup> Inciso final del artículo 10.2 de la Orden SND 399/20202 modificado por la Orden SND 440/2020.



- Se establecerá un horario de atención preferente para personas mayores de 65 años.
- 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.

Artículo 10 del Real Decreto 463/2020 (TEXTO CONSOLIDADO)

Artículo 10 de la Orden SND/399/2020 (TEXTO CONSOLIDADO)

### ***¿Puedo vender por internet o por teléfono?***

Sí. Se permite el comercio por internet, vía telefónica y vía correspondencia. Se permite la entrega a domicilio y la recogida en tienda.

### ***¿Los bares y restaurantes pueden abrir al público?***

Sí, pero sólo las terrazas, limitándose al cincuenta por ciento de las mesas permitidas en el año inmediatamente anterior en base a la correspondiente licencia municipal. En todo caso, deberá mantenerse la distancia física de al menos dos metros entre mesas o agrupaciones de mesas.

Sí se obtuviera el permiso del Ayuntamiento para incrementar la superficie destinada a la terraza, se podrán incrementar el número de mesas, respetando la proporción del cincuenta por ciento entre mesas y superficie disponible y llevando a cabo un incremento proporcional del espacio peatonal en el mismo tramo de la vía pública en el que se ubique la terraza.

Se autorizan las reuniones en las terrazas de hasta un máximo de diez personas por mesa o agrupación de mesas, que deberán ser acordes al número de personas, permitiendo que se respeten la distancia mínima de seguridad interpersonal.

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

Artículo 15 de la Orden SND/399/2020





***¿El hipermercado o supermercado puede vender productos que no sean de primera necesidad?***

Puede abrir las secciones equivalentes a panaderías, fruterías, verdulerías, carnicerías, pescaderías, supermercados, hipermercados, farmacias, ópticas, productos ortopédicos, productos higiénicos, prensa y papelería, combustible para la automoción, estancos, tiendas de equipos tecnológicos y de telecomunicaciones, de alimentos para animales de compañía, tintorerías o lavanderías.

Además, puede abrir hasta 400m<sup>2</sup> más, para ofrecer otros productos.

***¿Qué pasa con los mercados de venta no sedentaria?***

Cuando lo proponga el ayuntamiento, podrán reiniciar su actividad los mercados de venta no sedentaria (mercadillos), con condiciones de distanciamiento entre puestos, y delimitación del mercado ambulante para correcto control del aforo por las fuerzas de seguridad.

Limitación al veinticinco por ciento de los puestos habituales o autorizados y una afluencia inferior a un tercio del aforo habitual pudiendo alternativamente aumentar la superficie habilitada de manera que se produzca un efecto equivalente a la citada limitación.

La consellera de Sanidad ha publicado unas recomendaciones y aclaraciones para facilitar la aplicación de la orden SND/399/2020, de 9 de mayo, del Ministerio de Sanidad, respecto de los mercados de venta no sedentaria en los municipios que se encuentran en Fase 1:

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

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



### ***¿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 40%. Se garantizará una distancia mínima de 2 metros entre clientes. Cuando esto no sea posible, se permitirá únicamente la permanencia de un cliente.
- Se establecerá un horario de atención preferente para personas mayores de 65 años.
- 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.

Artículo 11 de la Orden SND/414/2020 (TEXTO CONSOLIDADO)

### ***¿Pueden abrir los centros y parques comerciales?***

Sí, siempre que se garanticen todas las condiciones siguientes:

- Que se limite el aforo total de los mismos al treinta por ciento de sus zonas comunes.
- Que se limite al 40% el aforo en cada uno de los establecimientos comerciales situados en ellos.
- No se permita la permanencia de clientes en las zonas comunes excepto para el mero tránsito entre los establecimientos comerciales, excepto para la actividad de hostelería y restauración.
- El uso de aseos familiares y salas de lactancia se restringirá a una única familia, no pudiendo simultanear su uso dos unidades familiares. Debe ser controlado por el personal del centro, y debe procederse a su limpieza y desinfección.
- El personal de seguridad velará por que se respete la distancia mínima interpersonal de dos metros y evitará la formación de grupos numerosos y aglomeraciones, prestando especial atención a las zonas de escaleras mecánicas y a los ascensores.
- En la zona de aparcamiento: desinfección continuada de los puntos de contacto habituales, puesta a disposición del cliente de gel hidroalcohólico, y fomento del pago por medios electrónicos sin contacto.



- 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, reduciendo así el riesgo de formación de aglomeraciones.
- Se deben establecer sistemas que permitan el recuento y control del aforo, de forma que éste no sea superado en ningún momento, y que debe incluir al propio personal.

### ***¿Puedo vender por internet o por teléfono?***

Sí. Se permite el comercio por internet, vía telefónica y vía correspondencia. Se permite la entrega a domicilio y la recogida en tienda.

### ***¿Los bares y restaurantes pueden abrir al público?***

Sí, salvo los locales de discotecas y bares de ocio nocturno, siempre que:

- No se supere un cuarenta por ciento de su aforo.
- El consumo dentro del local únicamente podrá realizarse sentado en mesa, o agrupaciones de mesa, y preferentemente mediante reserva previa.
- No se admitirá el autoservicio en barra por parte de la clientela.
- Se permite el encargo en el propio establecimiento de comida y bebida para llevar.
- Se podrá ofrecer productos de libre servicio, ya sean frescos o elaborados con anticipación, para libre disposición de los clientes siempre que sea asistido con pantalla de protección, a través de emplatados individuales o monodosis debidamente preservadas del contacto con el ambiente.
- Debe mantenerse la distancia física de dos 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.

Terrazas: La prestación del servicio en las terrazas al aire libre de los establecimientos de hostelería y restauración se realizará conforme a lo previsto en la Orden SND/399/2020, de 9 de mayo, en las mismas condiciones que en la Fase I.

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

Locales fase II: Artículo 18 de la Orden SND/414/2020

Terrazas: Artículo 15 de la Orden SND/399/2020



***¿Qué pasa con los mercados de venta no sedentaria?***

Cuando lo proponga el ayuntamiento, podrán reiniciar su actividad los mercados de venta no sedentaria (mercadillos), con condiciones de distanciamiento entre puestos, y delimitación del mercado ambulante para correcto control del aforo por las fuerzas de seguridad.

- Limitación a un tercio de los puestos habituales o autorizados.
- Alternativamente:
  - Aumentar la superficie habilitada de manera que se produzca un efecto equivalente a la citada limitación, o
  - Habilitar nuevos días para el ejercicio de esta actividad.
- Limitación de la afluencia de clientes de manera que se asegure el mantenimiento de la distancia social de dos metros.

La consellera de Sanidad ha publicado unas recomendaciones y aclaraciones para facilitar la aplicación de la orden SND/399/2020, de 9 de mayo, del Ministerio de Sanidad, respecto de los mercados de venta no sedentaria en los municipios que se encuentran en Fase 1 (de momento, ningún territorio valenciano ha pasado a fase 2):

**[http://www.indi.gva.es/documents/161328150/169707556/  
Mercats+No+sedentaris+Fase+I.pdf/7afc38c7-4ba2-48dc-8996-3b48b5d886dc](http://www.indi.gva.es/documents/161328150/169707556/Mercats+No+sedentaris+Fase+I.pdf/7afc38c7-4ba2-48dc-8996-3b48b5d886dc)**



**ESTE APARTADO ESTÁ TODAVÍA PENDIENTE DE REVISIÓN, A FALTA DE MAYORES CONCRECIONES POR PARTE DEL GOBIERNO.**

Reproducimos lo previsto en el documento del Anexo II, Fases de Transición, que pueden encontrar al principio de este documento:

### **FASE III**

#### **Comercio**

Se levanta la prohibición de utilización de las zonas comunes y zonas recreativas de los centros comerciales.

Aforo limitado al 50%. La distancia de seguridad se mantendrá en 2 metros.

Los mercados al aire libre/venta no sedentaria, podrán incrementar su actividad hasta alcanzar el 50% de los puestos o aumento de superficie que permita distancia similar entre puestos, a criterio de los ayuntamientos que deben garantizar la distancia de seguridad de 2 metros entre las personas.

#### **Hostelería, restaurantes y cafeterías**

Para locales, se extenderá el aforo de un máximo de 1/2 de su capacidad que garantice separación de clientes. Se permite gente de pie con separación mínima de 1,5 metros entre los clientes de la barra.

En terrazas: se limitará al 50% de las mesas permitidas en años anteriores en base a la licencia municipal. Podrían tener mesas si el ayuntamiento permite más espacio respetando la proporción mesas/superficie del 50%.

Discotecas y bares nocturnos con aforo máximo de 1/3.