



GUÍA DE PREGUNTAS FRECUENTES SOBRE LA SITUACIÓN DEL COMERCIO DE LA COMUNIDAD DE MADRID EN LA FASE DE REACTIVACIÓN

Actualizado a 29.07.2020

La expansión del coronavirus (COVID-19) ha hecho necesario adoptar medidas de contención muy restrictivas pero imprescindibles para evitar la propagación de esta infección.

La Comunidad de Madrid, mediante la Orden 367/2020, de 13 de marzo, de la Consejería de Sanidad de la Comunidad de Madrid, por la que se adoptan medidas preventivas de salud pública en la Comunidad de Madrid como consecuencia de la situación y evolución del coronavirus (COVID-19), ordenó el cierre, en toda la Región, de todos los establecimientos comerciales de carácter no esencial, manteniendo abiertos aquellos que suministran bienes o productos de primera necesidad. Por su parte, el Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo, por el que se declara el Estado de Alarma para la gestión de la situación de crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19, incorporó también medidas que afectaban a la actividad comercial, en este caso, para todo el territorio del Estado. Este Real Decreto fue modificado por el Real Decreto 465/2020, de 17 de marzo, que incorpora medidas adicionales de contención.

Teniendo en cuenta la evolución de la emergencia sanitaria, a partir del 3 de mayo se procedió a iniciar la reactivación del sector comercial. Posteriormente, mediante Orden del Ministerio de Sanidad SND/414/2020, de 16 de mayo, se introdujeron determinadas medidas de flexibilización en el sector comercial en aquellas Comunidades Autónomas que, como la Comunidad de Madrid, permanecían en la denominada “Fase 0”.

Por Orden SND/440/2020, de 23 de mayo, por la que se modifica la Orden SND/399/2020, de 9 de mayo, para la flexibilización de determinadas restricciones de ámbito nacional, establecidas tras la declaración del estado de alarma en aplicación de la fase 1 del Plan para la transición hacia una nueva normalidad, la Comunidad de Madrid se incorpora a la denominada “Fase 1” con efectos desde el 25 de mayo, manteniéndose para el sector comercial, prácticamente sin variación, las medidas contenidas en la Orden SND 414/2020, de 16 de mayo.

Desde el 8 de junio de 2020, la Comunidad de Madrid entró en la denominada “Fase 2”, de conformidad con lo dispuesto en la Orden SND/507/2020, de 6 de junio, por la que se modifican diversas órdenes con el fin de flexibilizar determinadas restricciones de ámbito nacional y establecer las unidades territoriales que progresan a las fases 2 y 3 del Plan para la transición hacia una nueva normalidad.

La entrada de la Comunidad de Madrid en “Fase 2” supuso que todos los establecimientos comerciales minoristas madrileños pudieron recuperar su actividad y proceder a la reapertura, sin limitación de superficie, formato o tipología comercial, respetando en todo caso la distancia social y las limitaciones de aforo establecidas.

El Real Decreto 555/2020, de 5 de junio, estableció la sexta y última prórroga del estado de alarma declarado por el Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo, finalizando éste a las 00.00 horas del 21 de junio.

A partir de la finalización del estado de alarma resulta de plena aplicación en todo el territorio nacional el Real Decreto Ley 21/2020, de 9 de junio, de medidas urgentes de prevención, contención y coordinación para hacer frente a la crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19, hasta que el Gobierno de la Nación declare de manera motivada y de acuerdo con la evidencia científica disponible, previo informe del Centro de Coordinación de Alertas y Emergencias Sanitarias, la finalización de la situación de crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19.

Teniendo en cuenta que la Comunidad de Madrid, cuando finaliza el estado de alarma, no había culminado su proceso de desescalada hacia la denominada “Fase 3” y dada la naturaleza e imprevisible evolución de la situación sanitaria, resulta necesario adoptar una serie de medidas de prevención y contención que permitan seguir haciendo frente a la crisis y asegurar el adecuado control de la propagación de la enfermedad en la Comunidad de Madrid.

Por ello, la Consejería de Sanidad ha dictado la [Orden 668/2020, de 19 de junio, por la que se establecen medidas preventivas para hacer frente a la crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19 una vez finalizada la prórroga del estado de alarma establecida por el Real Decreto 555/2020, de 5 de junio.](#)

Esta Orden regula un **proceso de reactivación gradual y progresivo** de las actividades propias de los diferentes sectores económicos, productivos, comerciales, profesionales, educativos o sociales de la región. Con carácter general se establecen **limitaciones de aforo del sesenta por ciento (60%) hasta el próximo 5 de julio de 2020, elevándose dicho porcentaje al setenta y cinco por ciento (75%) desde el 6 de julio de 2020 y hasta la declaración del fin de la emergencia sanitaria.**

El fin del estado de alarma y la entrada en la denominada “nueva normalidad” supone, para la Comunidad de Madrid, una oportunidad para seguir avanzando en la reactivación económica y, en particular, del sector comercial.

Con el fin de reforzar las medidas de prevención de aplicación general a toda la población, con el objeto de mejorar y fomentar un comportamientos social responsable en la lucha contra la pandemia y de comportamientos de prevención en el conjunto de la población, ha sido aprobada la [Orden 920/2020, de 28 de julio, de la Consejería de Sanidad, por la que se modifica la Orden 668/2020, de 19 de junio, por la que se establecen medidas preventivas para hacer frente a la crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19 una vez finalizada la prórroga del estado de alarma establecida por el Real Decreto 555/2020, de 5 de junio.](#)

En este sentido, esta nueva Orden configura el uso de la mascarilla como una obligación adicional y no alternativa a la observancia de la distancia de seguridad interpersonal. Por ello, **es imprescindible que consumidores y clientes sigan actuando con responsabilidad, cumpliendo con las recomendaciones sanitarias y respetando la obligatoriedad de mascarillas en la vía pública, en espacios al aire libre y espacios cerrados abiertos al público, con independencia del mantenimiento de la distancia física interpersonal de seguridad, así como en el transporte público y privado complementario de viajeros y, en general, en todos aquellos lugares o situaciones en los que no sea posible mantener la distancia social.**

1. ¿En qué condiciones pueden abrir los comercios de la Comunidad de Madrid una vez finalizado el estado de alarma?

Con carácter general para todo tipo de actividades comerciales y de servicios, con independencia del tamaño del establecimiento en que se realicen, será obligatorio el uso de mascarilla, y deberán mantenerse, cuando sea posible, las medidas necesarias para evitar aglomeraciones y la **distancia de seguridad interpersonal de, al menos, 1,5 metros**, así como seguir realizando la higiene de manos.

Hasta el **5 de julio de 2020**, los establecimientos comerciales minoristas y de actividades de servicios profesionales que abran al público deberán reducir al **sesenta por ciento (60%) su aforo total**. En el caso de establecimientos o locales distribuidos en varias plantas, la presencia de clientes en cada una de ellas deberá guardar esta misma proporción.

Desde el **6 de julio de 2020** y hasta que la evolución epidemiológica lo aconseje el porcentaje de aforo permitido se elevará al **setenta y cinco por ciento (75%)**.

En todo momento será obligatorio el uso de mascarilla, y deberá mantenerse, cuando sea posible, la **distancia de seguridad interpersonal de, al menos, 1,5 metros**.

2. ¿Existen excepciones a las limitaciones de aforo previstas?

Las limitaciones de aforo previstas **no resultan de aplicación a los establecimientos y locales comerciales minoristas que fueron calificados como esenciales** por la Orden 367/2020, de 13 de marzo, de la Consejería de Sanidad y posteriormente por el artículo 10.1 del Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo.

En concreto, los establecimientos comerciales de alimentación, bebidas, productos y bienes de primera necesidad, establecimientos farmacéuticos, servicios médicos o sanitarios, ópticas, productos ortopédicos, productos higiénicos, peluquerías, prensa y papelería, combustible para la automoción, estancos, equipos tecnológicos y de telecomunicaciones, alimentos para animales de compañía, comercio por internet, telefónico o correspondencia, tintorerías y lavandería, podrán seguir desarrollando su actividad de la misma forma en que venían haciéndolo.

No obstante, aunque no se apliquen las limitaciones de aforo, todos estos establecimientos están obligados a cumplir en todo momento las **medidas generales de higiene y protección**, así como a velar por el cumplimiento del uso obligatorio de mascarilla y de la debida **distancia de seguridad** interpersonal de, al menos, 1,5 metros.

3. ¿Qué medidas de prevención, seguridad e higiene deben respetar los establecimientos comerciales?

Además de observar las medidas higiénicas establecidas con carácter general, los establecimientos comerciales deberán realizar, **al menos dos veces al día**, una limpieza y desinfección de las instalaciones, prestando especial atención a la limpieza de superficies o espacios donde se pueda producir un mayor riesgo de contacto entre empleados y clientes, tales como cajas o mostradores. Una de las limpiezas se realizará al finalizar el día, o bien antes de la reanudación de la actividad al día siguiente.

Los establecimientos comerciales deberán poner a disposición de los clientes dispensadores **de geles hidroalcohólicos o desinfectantes con actividad virucida**, debidamente autorizados y registrados, en lugares accesibles y visibles, y, en todo caso, en la entrada del establecimiento, así como en las cajas y mostradores, debiendo estar siempre en adecuadas condiciones de uso.

Se priorizará la **apertura automática de puertas de acceso** a los establecimientos. En caso de que el establecimiento no disponga de puertas con apertura automática, la apertura deberá hacerse por personal del establecimiento.

Asimismo, se procurará la **atención con servicio preferente para mayores de 65 años**.

4. ¿Debe informarse a los clientes del aforo máximo permitido en cada uno de los establecimientos comerciales?

Sí, debe informarse al consumidor o cliente, en el exterior del establecimiento, del aforo máximo simultáneo permitido. Asimismo, deberá informarse en tiempo real del nivel de ocupación del establecimiento en cada momento mediante los medios que se consideren más adecuados en función del tipo de establecimiento, disponibilidad de personal y medios técnicos.

5. ¿Los comercios pueden negar el acceso a sus instalaciones a aquellos clientes que no lleven mascarilla, siendo obligatorio?

Sí. De acuerdo con el apartado 10º del artículo 16 de la Orden 668/2020, **los establecimientos comerciales y de servicios podrán negar el derecho de acceso a clientes que no lleven mascarilla mientras sea obligatorio** su uso y no estén exentos de su utilización, así como a aquellos que se nieguen a utilizar los medios de protección puestos a su disposición por el establecimiento o que por su actitud o comportamiento puedan comprometer la seguridad o salud de empleados y demás clientes.

6. En el caso de centros y parques comerciales, ¿cuál es el aforo máximo permitido?

Hasta el 5 de julio de 2020, el aforo de los centros y parques comerciales se limitará al **sesenta por ciento (60%) de sus zonas comunes** según el determinado en el Plan de Autoprotección de cada centro o parque comercial, así como al **sesenta por ciento (60%) del aforo en cada uno de los establecimientos comerciales** situados en ellos.

En el caso de establecimientos o locales distribuidos en varias plantas, la presencia de clientes en cada una de ellas deberá guardar esta misma proporción.

Desde el 6 de julio de 2020 y hasta que la evolución epidemiológica lo aconseje el porcentaje de aforo permitido se elevará al **setenta y cinco por ciento (75%)**.

Deberá garantizarse en todo momento el cumplimiento del uso obligatorio de mascarilla, así como, cuando sea posible, de la debida distancia de seguridad interpersonal de, al menos, 1,5 metros entre los usuarios.

7. ¿Qué medidas adicionales de seguridad y limpieza deben cumplir los centros y parques comerciales?

En los centros y parques comerciales deberá procederse diariamente a la **limpieza y desinfección de las zonas comunes y zonas recreativas**, tanto antes de la apertura al público y después del cierre como de manera regular durante el horario de apertura, prestando especial atención a las áreas de contacto de las zonas comunes, tales como suelos, mostradores, juegos de las zonas infantiles y bancos o sillas.

Deberán mantenerse **abiertos todos los accesos** al centro comercial siempre que sea posible, a fin de evitar aglomeraciones. En caso necesario, se utilizarán vallas o sistemas de señalización equivalentes para un mejor control de los accesos y gestión de las personas a tales efectos.

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** de los usuarios, para evitar que los clientes coincidan en los accesos del centro o parque comercial.

Deberá **evitarse la formación de grupos numerosos y aglomeraciones** en zonas de escaleras mecánicas, ascensores, zonas comunes de paso y zonas recreativas.

8. ¿Pueden usarse los aseos, salas de lactancia y zonas de descanso de los centros comerciales?

El uso de los **aseos y salas de lactancia** comunes de los centros y parques comerciales está **permitido**, pero deberá ser controlado por el personal del centro comercial, reforzándose la limpieza y desinfección de los referidos espacios garantizando siempre su estado de salubridad e higiene.

En el caso de zonas de descanso, con el fin de limitar la permanencia en zonas comunes **se desinstalarán o inhabilitarán** los elementos de mobiliario ubicados en el centro comercial que tengan o pudieran tener una finalidad estancial, tales como **bancos, sillones o similares, salvo los que sean estrictamente necesarios** para atender a personas mayores o dependientes.

9. ¿Pueden abrir los restaurantes, bares y cines ubicados en centros comerciales?

Hasta el **5 de julio**, los establecimientos de **hostelería y restauración** ubicados en centros comerciales podrán también prestar servicio a sus clientes en el interior de los locales siempre que se garantice una distancia mínima de un metro y medio entre clientes o, en su caso, grupos de clientes situados en la barra o entre las mesas o, en su caso, agrupaciones de mesas y se limite el **aforo máximo al sesenta por ciento (60%)**. A partir del **6 de julio**, dicho porcentaje se elevará al **setenta y cinco por ciento (75%)**.

En el caso de los **cines**, hasta el 5 de julio de 2020, podrán desarrollar su actividad, contando con **butacas preasignadas**, siempre que no superen el **sesenta por ciento del aforo (60%)** permitido en cada sala. Desde el 6 de julio de 2020 el porcentaje de ocupación permitido se elevará al **setenta y cinco por ciento (75%)**.

10. ¿Existe alguna limitación de tiempo para realizar compras en un establecimiento comercial?

No se establecen limitaciones de tiempo para realizar compras. No obstante, se mantiene la recomendación de que la permanencia en el establecimiento comercial sea **por el tiempo estrictamente necesario** para poder realizar la compra o recibir la prestación del servicio.

11. ¿Pueden reanudar su actividad los mercadillos de venta ambulante?

Sí, limitando la afluencia de clientes al **setenta y cinco por ciento (75%) del aforo permitido**.

En todo momento se deberán adoptar las medidas oportunas para evitar aglomeraciones y para asegurar el mantenimiento de la debida distancia de seguridad interpersonal de, al menos, 1,5 metros o, en su defecto, la utilización de medidas alternativas de protección física.

Los espacios en los que se celebren los mercadillos deberán estar delimitados mediante vallado o cualquier otro medio que permita su delimitación. La distancia entre puestos deberá garantizar que se eviten aglomeraciones en el recorrido y que se respete la distancia de seguridad de al menos 1,5 metros entre los consumidores, distancia que deberá cumplirse asimismo entre los vendedores dentro de cada puesto.

Deberá señalarse de forma clara la distancia de seguridad interpersonal entre clientes, con marcas en el suelo o mediante el uso de balizas, cartelería y señalización para aquellos casos en los que sea posible la atención individualizada de más de un cliente al mismo tiempo.

12. ¿Podría funcionar un mercadillo con la totalidad de los puestos habituales o autorizados?

Sí, siempre que se garanticen las medidas de distancia social y el resto de condiciones higiénicas y de seguridad.

Con el objeto de asegurar el cumplimiento de la distancia de seguridad interpersonal, los Ayuntamientos podrán aumentar la superficie destinada al mercadillo, **trasladar su ubicación, habilitar nuevos días para el ejercicio de la actividad, prever funcionamiento alterno de los puestos autorizados, ampliar horarios** o adoptar cualesquiera otras medidas de efecto equivalente.

13. ¿Qué medidas de prevención, higiene y seguridad se establece específicamente para la actividad que se desarrolle en mercadillos?

Durante todo el proceso de atención al consumidor deberá respetarse la **distancia de seguridad interpersonal de, al menos, 1,5 metros** entre el vendedor y el cliente.

Deberán mantenerse en todo momento adecuadas medidas de higiene, debiendo proceder a la **limpieza y desinfección de los puestos antes y después de su montaje** con especial atención a las superficies de contacto más frecuentes, especialmente mostradores y mesas u otros elementos de los puestos, mamparas, en su caso, teclados, terminales de pago, pantallas táctiles, herramientas de trabajo y otros elementos susceptibles de manipulación, prestando especial atención a aquellos utilizados por más de un trabajador. Se mantendrá asimismo una adecuada **higiene y limpieza en los vehículos de carga**.

Deberán ponerse a disposición del público dispensadores de **geles hidroalcohólicos o desinfectantes con actividad virucida**, debidamente autorizados y registrados, en lugares accesibles y visibles, y, en todo caso, en la entrada del recinto del mercadillo, así como en cada uno de los puestos autorizados. **Se recomienda la no manipulación de los productos expuestos por parte de los clientes, en caso contrario, deberán exigir a los clientes el uso de guantes desechables y gel hidroalcohólico o desinfectante con actividad virucida.**

14. ¿Pueden instalarse puestos de temporada, como por ejemplo los de melones y sandías, en la vía pública?

Sí. Los Ayuntamientos podrán autorizar la reanudación de la actividad de comercio ambulante en la modalidad de puesto aislado en vía pública (puestos de temporada), en los que se deberán cumplir las medidas de distancia de seguridad interpersonal y protección de trabajadores y clientes establecidas con carácter general.

15. ¿Todos los establecimientos y locales pueden establecer sistemas de recogida en el establecimiento de los productos adquiridos por teléfono o internet?

Sí, siempre que garanticen una recogida escalonada que evite aglomeraciones en el interior del local o su acceso.

16. ¿Están obligados los comercios de alimentación a efectuar reparto a domicilio?

En la Comunidad de Madrid, son muchos los establecimientos que vienen sumando a su oferta servicios como el reparto a domicilio, con el objetivo de adaptarse a las necesidades de los consumidores. Durante la vigencia del estado de alarma, los comercios de alimentación han realizado grandes esfuerzos para garantizar el abastecimiento de toda la población madrileña. No obstante, el servicio de reparto a domicilio no es obligatorio, sino que forma parte de la esfera de decisión empresarial de los establecimientos de comercio de alimentación y productos de primera necesidad.

17. ¿Está permitida la venta por internet? ¿Para cualquier tipo de producto o sólo para bienes de primera necesidad?

La venta por internet sigue estando permitida, para cualquier tipo de producto, debiendo cumplirse las medidas de protección de carácter general tanto para el reparto como para la entrega de productos adquiridos a través de internet.

18. ¿Puedo utilizar los productos de prueba de las tiendas de cosmética o parafarmacias?

No se podrá poner a disposición de los clientes productos de prueba no destinados a la venta como cosméticos, productos de perfumería, y similares que impliquen manipulación directa por sucesivos clientes.

19. ¿Pueden tener los establecimientos comerciales productos de telecomunicaciones para uso y prueba de sus clientes?

No se podrán colocar en los establecimientos comerciales productos de telecomunicaciones para uso y prueba de los clientes sin supervisión de un vendedor o trabajador que de manera permanente pueda proceder a su desinfección inmediata tras la manipulación por parte de cada cliente.

20. ¿En los establecimientos del sector comercial textil, y de arreglos de ropa y similares, puedo utilizar los probadores?

Los probadores deberán ser utilizados por una única persona y deberá procederse a una limpieza y desinfección frecuente de estos espacios.

21. ¿Qué ocurre si me pruebo una prenda que posteriormente no adquiero?

El titular del establecimiento implementará medidas para que la prenda sea higienizada antes que sea facilitada a otros clientes. Esta medida será también aplicable a las devoluciones de prendas que realicen los clientes.

22. ¿Se pueden realizar rebajas, u otras actividades de promoción de ventas?

No sé prevé ningún tipo de limitación a las acciones comerciales o de promoción que lleven a cabo los establecimientos comerciales.

No obstante, los titulares de establecimientos comerciales que lleven a cabo estas acciones deberán tener en cuenta la obligación general de evitar aglomeraciones, garantizar la distancia social y cumplir las limitaciones de aforos establecidas.

23. ¿Qué ocurre con establecimientos mixtos, por ejemplo, los que son cafeterías y panaderías a la vez?

En estos casos, se podrá despachar pan y productos de pastelería y bollería, en las mismas condiciones en que venía produciéndose desde la declaración del estado de alarma. La zona de cafetería de estos establecimientos podrá habilitarse para su uso por los clientes, siempre que no se superen los aforos establecidos y se mantenga una distancia de al menos un metro y medio entre los clientes.

24. ¿Está permitida la venta automática, las máquinas expendedoras, las lavanderías autoservicio y actividades similares?

Sí, pero el titular de las mismas deberá asegurar el cumplimiento de las medidas de higiene y desinfección adecuadas tanto de las máquinas como de los establecimientos y locales, así como informar a los usuarios de su correcto uso mediante la instalación de cartelería informativa.

25. ¿Las peluquerías y los centros de estética pueden abrir?

Está permitida la apertura de peluquerías y centros de estética, con las **limitaciones de aforo** establecidas y la adopción del resto de **medidas de seguridad e higiene** previstas en la Orden 668/2020, de 19 de junio, de la Consejería de Sanidad.

Se deberá utilizar el equipo de protección adecuado al nivel de riesgo que asegure la protección tanto del trabajador como del cliente, debiendo asegurar en todo caso el mantenimiento de la distancia de al menos un metro y medio entre un cliente y otro.

26. ¿Puede abrir un centro que realice tatuajes?

Está permitida la apertura de centros que realicen tatuajes, con las **limitaciones de aforo establecidas** y la adopción de las **medidas de seguridad e higiene** previstas en la Orden 668/2020, de 19 de junio, de la Consejería de Sanidad.

27. ¿Pueden reanudarse las actividades feriales?

Sí, aquellas actividades feriales reguladas en la Ley 15/1997, de 25 de junio, de Ordenación de Actividades Ferials de la Comunidad de Madrid, podrán reanudar su actividad con una **limitación de aforo del sesenta por ciento (60%) hasta el 5 de julio**.

Dicho porcentaje se incrementará desde el **6 de julio de 2020** hasta el **setenta y cinco por ciento (75%)** mientras la evolución epidemiológica lo aconseje.

28. ¿Qué medidas de prevención, seguridad e higiene se establecen para el desarrollo de actividades feriales?

Como para el resto de actividades, uso obligatorio de mascarilla, y mantener la distancia de seguridad interpersonal de, al menos, **1,5 metros** durante la celebración de sus actividades. La organización de la circulación de personas y la distribución de espacios deberá procurar la posibilidad de mantener la distancia de seguridad interpersonal

Deberán establecerse procedimientos que permitan el **recuento y control de asistencia**, de forma que el aforo permitido no sea superado en ningún momento.

En la medida de lo posible se establecerán **itinerarios** para dirigir la circulación de los usuarios y evitar aglomeraciones en determinadas zonas, tanto en el interior como en el exterior, y prevenir el contacto entre ellos. Cuando se disponga de dos o más puertas, se procurará establecer un **uso diferenciado para la entrada y la salida**, con objeto de reducir el riesgo de formación de aglomeraciones.

29. ¿Las entidades organizadoras de actividades feriales podrían negar el acceso a los asistentes o usuarios?

Sí, se podrá denegar el acceso a las instalaciones a los **usuarios que no porten mascarilla mientras sea obligatorio su uso** y no estén exentos de su utilización, así como a aquellos que se nieguen a utilizar los medios de protección puestos a su disposición por el establecimiento o que por su actitud o comportamiento puedan comprometer la seguridad o salud de empleados y demás usuarios.