



SECRETARÍA DE ESTADO
DE COMERCIO



GUIA DE RECOMENDACIONES PARA EL DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD COMERCIAL A DISTANCIA Y ABASTECIMIENTO DE ZONAS RURALES SIN LOCALES COMERCIALES.



COPIA AUTÉNTICA
Sello de Órgano de Secretaría Data: 01/04/2020



Medidas generales.....3
Medidas higiénicas para la preparación de los embalajes y pedidos4
Medidas específicas en las plataformas telefónicas de *call center*4
Medidas para la venta de productos a través de la modalidad “*click & collect*” y *click & car*.5
Medidas de servicios de entrega de ámbito rural.5
Medidas para la entrega domiciliaria de envíos procedentes de comercio *on-line*, venta telefónica y por catálogo.....6
Medidas que minimicen el contacto entre el repartidor y el cliente7



COPIA AUTÉNTICA
Sello de Órgano de Secretaría Data: 01/04/2020



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, suspende la apertura al público de determinados locales y establecimientos minoristas, quedando suspendida la posibilidad de compra de los productos no contemplados en el Real Decreto en los propios establecimientos. No obstante, si se permite el comercio por internet, telefónico o por correspondencia,

En estas circunstancias excepcionales de emergencia sanitaria que establecen limitaciones a la movilidad y fomentan el aislamiento en las viviendas para garantizar la seguridad de la salud, los servicios comerciales son esenciales para garantizar que los ciudadanos puedan disponer de aquellos productos necesarios para asegurar su completo abastecimiento.

Por esta razón, se recomiendan una serie de medidas para garantizar la protección de los ciudadanos y de los trabajadores en la comercialización de productos a distancia en las modalidades de comercio *on-line*, telefónico, *click & collect*, *click & car* y la distribución del comercio rural en aquellos municipios que carecen de comercio físico.

Estas recomendaciones han sido consensuadas con el Ministerio de Sanidad, con la Federación Española de Municipios y provincias y con el sector.

Medidas generales

- Las empresas deberán elaborar un plan en el que se determinen sus procesos críticos, actividades y equipos necesarios para garantizar el soporte a la actividad general y para establecer medidas de seguridad en relación con esta pandemia que puede alterar el funcionamiento normal de la empresa o centro de trabajo.
- Así mismo determinarán las plantillas necesarias y las medidas que garanticen la seguridad de los trabajadores y de los clientes, intentando mantener en los centros de trabajo el personal mínimo imprescindible y fomentando, en la medida de lo posible, el teletrabajo y el establecimiento de turnos de personal.
- En los centros de trabajo de los que se disponga de ventanas con posibilidad de apertura, se marcarán pautas para mantener una ventilación y renovación de aire adecuada, en los centros sin posibilidad de ventilación natural (edificios cerrados), se ajustarán los sistemas de climatización para aumentar el número de renovaciones por hora o el porcentaje de aire limpio exterior para evitar en lo posible la recirculación del aire. Se recomienda mantener la temperatura del centro entre 23 y 26°C
- Se extremará la precaución para que cualquier trabajador que muestre sintomatología asociada a la enfermedad del COVID-19 se derive a los servicios sanitarios con rapidez y eficacia para garantizar su seguridad y la de todos, si no fuera posible la asistencia médica se le pondrá en cuarentena hasta que llegue la asistencia médica.

- Todas las empresas velarán por que sus trabajadores estén debidamente informados sobre las recomendaciones del Ministerio de Sanidad y la OMS en cuanto a las precauciones de higiene.
- Se dará especial prioridad en los servicios a aquellas personas que se encuentren en situación de vulnerabilidad, aislamiento o urgencia.
- Mantener contacto permanente con los proveedores con objeto de conocer la disponibilidad y las condiciones de entrega de los productos al establecimiento.
- Limitar la venta a aquellos productos que haya en stock y establecer plazos de entrega veraces acordes a la situación.

Medidas higiénicas para la preparación de los embalajes y pedidos

- Desinfección periódica de las mesas o mostradores de preparación de los pedidos y de las superficies e instrumentos que se utilizan con frecuencia.
- Desinfección de los embalajes antes de su entrega a los repartidores y a los clientes.
- Utilización de guantes desechables y lavado de manos con agua y jabón antes y después de ponerse los guantes.

Medidas específicas en las plataformas telefónicas de *call center*

- Distancia mínima de dos metros de seguridad entre puestos de trabajo, disponiendo para ello y si fuera necesario de turnos rotativos para garantizar el espacio mínimo obligatorio por trabajador.
- Incrementar los servicios de limpieza profesional del puesto de trabajo, incidiendo especialmente en los cambios de turno.
- Instalación de dispensadores de jabón y de gel desinfectante en proporción al volumen de la plantilla.
- Uso individualizado de los puestos y herramientas de trabajo, como cascos de atención telefónica, teclados, ratones, etc.
- Especial énfasis en el fomento del teletrabajo, dada la naturaleza de las actividades que se llevan a cabo.



Medidas para la venta de productos a través de la modalidad “click & collect” y click & car.

- Concentrar la recogida y entrega de los productos de primera necesidad en los centros que dispongan de sistemas de acceso desde el vehículo, fomentando el sistema “click & car” de forma que los clientes puedan recoger sus pedidos sin salir del coche, incrementando con ello la velocidad de entrega y respetando la distancia de seguridad empleado-cliente.



- Evitar el contacto directo y mantener una distancia de más de un metro con todas las personas.
- Establecimiento de mecanismos de recogida o devolución de productos en tienda por el sistema de cita previa, de manera que el cliente pueda elegir con antelación un horario para acudir al establecimiento, limitando la afluencia excesiva de personas en las instalaciones y evitando las aglomeraciones en horas punta.
- Incrementar en la medida de lo posible los puntos de recogida para que lleguen a más áreas del territorio, de manera que los clientes disminuyan la distancia de sus desplazamientos y la recogida sea más rápida.
- Reducir los horarios de compra presencial en los supermercados e incrementar los de recogida de pedidos “click & collect”, fomentando la compra mediante este sistema de productos de primera necesidad.
- Poner a disposición de los usuarios que recogen pedidos aquellos elementos necesarios para limitar la acción del virus, como alcohol gel y toallitas desinfectantes, entre otros, así como entregar los pedidos con guantes desechables.

Medidas de servicios de entrega de ámbito rural.

- Garantizar y priorizar el abastecimiento alimentario y de productos de primera necesidad en todos los pueblos y áreas alejadas que no dispongan de comercios con objeto de evitar desplazamientos a otros municipios.
- Establecer todas las medidas necesarias para garantizar la continuidad del servicio en los pueblos y áreas rurales, incluido comunicar a las autoridades locales la suspensión de estos servicios por motivos excepcionales o de enfermedad para que puedan asegurar la continuidad en el abastecimiento.

- Intentar no coincidir en horarios entre trabajadores de las distintas fases de la cadena productiva. Productores, suministradores, intermediarios y proveedores coordinarán su actividad para distribuirse físicamente en el espacio de trabajo.
- Establecer medidas extraordinarias de limpieza en los vehículos de transporte, realizando una desinfección diaria de los vehículos destinados al transporte regular de mercancías.
- Desplazarse en el vehículo de forma individual, salvo circunstancias debidamente justificadas.
- Contactar con los representantes ejecutivos locales para recibir instrucciones de acceso o maniobra en cada área de su ruta de reparto.
- Priorizar comunicación telefónica con clientes y otros agentes comerciales.
- Evitar aglomeraciones en la calle facilitando la venta casa a casa, si esto no fuera posible deberá garantizarse la distancia de un metro entre clientes.
- Uso frecuente de alcohol gel y toallitas desinfectantes, así como entregar los pedidos con guantes desechables.
- Se recomienda el uso de mascarillas.



Medidas para la entrega domiciliar de envíos procedentes de comercio *on-line*, venta telefónica y por catálogo.

- Facilitar protección a los empleados, incluyendo los “riders” de plataformas digitales, especialmente a los que manipulen alimentos y a aquellos que realicen la preparación de los pedidos.
- A los repartidores, incluyendo los “riders” de plataformas digitales, se les facilitará además gel desinfectante para que mantengan la higiene en todo el proceso de entrega.
- Establecer la obligatoriedad de deshabilitar la conexión a la aplicación móvil de la empresa de grupos de *riders* alternos (plataformas digitales) y por horas para evitar aglomeraciones en las recogidas de pedidos en los restaurantes, que posteriormente serán entregados a los clientes.
- Avisar en la página web de la tienda online sobre cómo puede afectar la situación actual a los pedidos para que los clientes puedan gestionar sus expectativas.
- Informar al cliente sobre la disponibilidad y eventuales restricciones en los plazos y horarios de entrega, así como sobre la manera en que se realizará la entrega de la mercancía por parte de los repartidores.
- Ofrecer a los clientes, en caso de que sea imposible realizar las entregas o de que estas se puedan demorar más allá del plazo establecido, la opción de enviar los pedidos una vez superada la situación actual, o bien de anular el pedido, realizando la devolución de importe abonado lo más rápidamente posible.
- Informar sobre el desistimiento, los plazos y la forma de realizarlo.

- Tener en cuenta que, como consecuencia de las limitaciones de movimientos establecidas durante el Estado de Alarma, el Gobierno ha suspendido el plazo durante el cual los clientes pueden desplazarse a realizar la devolución en las tiendas físicas de los productos adquiridos online, cuando esta modalidad de devolución esté prevista de forma habitual, hasta la finalización del estado de alarma. No obstante, se mantiene el plazo mínimo de 14 días naturales en que los clientes pueden indicar que desean ejercitar el derecho de desistimiento y la necesidad de que el estado de los productos devueltos sea el mismo que en condiciones normales.
- El empresario /vendedor debería habilitar la opción para el comprador de realizar de forma electrónica los trámites para el desistimiento del contrato: cumplimentar y enviar electrónicamente el formulario oficial o bien realizar la declaración de desistimiento en el propio sitio web de la empresa.
- Comunicar cómo afecta la situación a la aplicación de la garantía, en el caso de que los productos recibidos tengan algún tipo de defecto y sea necesario repararlos, sustituirlos o realizar una devolución total o parcial.

Medidas que minimicen el contacto entre el repartidor y el cliente

- Establecimiento de sistemas de entrega que no impliquen recoger la firma del cliente al recibir el pedido, como por ejemplo anotar los datos personales.
- Depositar el pedido en la puerta del domicilio, respetando la distancia de seguridad hasta que sea recogido por el destinatario.
- Realizar preferentemente el pago con tarjeta o con el teléfono móvil.

La responsabilidad del empresario es la mayor garantía para no contribuir a la difusión del virus de manera incontrolada.

Más información: [Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar Social](#)

COPIA AUTÉNTICA
Sello de Órgano de Secretaría Data: 01/04/2020

