

GUÍA DE PREGUNTAS FRECUENTES SOBRE LA SITUACIÓN DEL COMERCIO DE LA COMUNIDAD DE MADRID DURANTE LA VIGENCIA DEL ESTADO DE ALARMA

FASE 0+

Actualizado a 18.05.2020



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, incorpora también medidas que afectan 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 ha procedido a iniciar la reactivación del sector comercial. En atención a la actual situación epidemiológica de la crisis sanitaria, procede flexibilizar determinadas medidas. La Comunidad de Madrid se mantiene en este momento en Fase 0, pero con algunas medidas que comercial anteriormente afectan al sector que se incluían exclusivamente en la denominada "Fase 1". Esta clase de "Fase 0+" se regula por Orden del Ministerio de Sanidad SND/414/2020, de 16 de mayo, por la que se deroga parcialmente la Orden SND/388/2020, de 3 de mayo, y aplicándose parcialmente 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, por la que se establecen las condiciones para la reapertura al público de los establecimientos y locales comerciales minoristas y de prestación de servicios asimilados



En el presente documento se pretende dar respuesta a las consultas más frecuentes que los ciudadanos, ya sean comerciantes, empresarios o consumidores, han planteado en los últimos días. Estas preguntas y respuestas se irán actualizando en la medida en que la evolución de la situación lo aconseje y siempre teniendo en cuenta que, de acuerdo con lo previsto en 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, el Gobierno de la Nación "suspenderá la actividad de cualquier establecimiento que, a juicio de la autoridad competente, pueda suponer un riesgo de contagio por las condiciones en las que se esté desarrollando".

Asimismo, informamos que el Ministerio de Industria, Comercio y Turismo ha elaborado una Guía de Buenas Prácticas para el sector comercial, que puede consultarse en https://www.mincotur.gob.es/es-es/COVID-19/Documents/Protocolo y Guia de buenas practicas para establecimientos de comercio.pdf

Mediante Real Decreto 514/2020, de 8 de mayo, por el que se prorroga el estado de alarma declarado por el Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo, las restricciones a la apertura de comercios no esenciales se mantendrán hasta las 00.00 horas del próximo 24 de mayo.



1. ¿Qué establecimientos comerciales pueden abrir durante el Estado de Alarma en Fase 0+?

Podrán permanecer abiertos los comercios minoristas, de cualquier formato, que se dediquen a la distribución alimentaria o a la venta de productos o bienes de primera necesidad, de conformidad con lo establecido en 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), así como en 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, en las mismas condiciones en las que venían desarrollando su actividad desde la declaración del estado de alarma.

En la Fase 0+, podrá asimismo procederse a la reapertura al público de todos los establecimientos y locales comerciales minoristas y de actividades de servicios profesionales cuya actividad se hubiera suspendido tras la declaración del estado de alarma en virtud de lo dispuesto en el artículo 10.1 del 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, siempre que tengan una superficie útil de exposición y venta igual o inferior a 400 metros cuadrados, pudiendo, en el caso de superar este límite, acotar el espacio que se reabra al público ajustándose a este umbral. También podrán reanudar su actividad aquellos establecimientos comerciales que se encuentren dentro de parques o centros comerciales y cuenten con acceso directo e independiente desde la vía pública, siempre que tengan una superficie útil de exposición y venta igual o inferior a 400 metros cuadrados, pudiendo, en el caso de superar este límite, acotar el espacio que se reabra al público ajustándose a este umbral.

Si bien ya no exige en esta fase la cita previa, en todo caso será necesario que se reduzca al treinta por ciento el aforo total de los locales comerciales y que se garantice una distancia mínima de dos metros entre clientes; así como establecer un horario de atención con servicio prioritario para mayores de 65 años.



2. ¿Qué establecimientos comerciales deben cerrar durante el Estado de Alarma?

Todos los comercios minoristas de carácter no esencial con una superficie útil de exposición y venta superior a 400 metros cuadrados o que no acoten el espacio que se reabra al público a este umbral; aquellos establecimientos que teniendo una superficie inferior se encuentren ubicados en centros o parques comerciales sin acceso directo e independiente desde la vía pública; así como aquellos que no cumplan las medidas previstas en la Orden del Ministerio de Sanidad SND/399/2020, de 9 de mayo.

3. ¿Qué se entiende por bienes o productos de primera necesidad?

Además de alimentos y bebidas, los relativos al cuidado y aseo personal y del hogar (cosmética, droguería, parafarmacia), medicamentos, equipos de tratamiento de información y comunicaciones, tabaco y productos para animales de compañía.

4. ¿Existe alguna restricción para el comercio al por mayor (comercio mayorista)

Durante el Estado de Alarma, no se contempla ninguna limitación al desarrollo de la venta al mayor. No obstante, queda condicionada a las medidas que la autoridad competente pueda establecer para el aseguramiento del suministro de los bienes y servicios necesarios.

5. ¿Abren los supermercados? ¿Pueden abrir los centros comerciales?

Los supermercados pueden permanecer abiertos. Los centros comerciales podrán abrir, pero únicamente respecto a aquellos establecimientos integrados en ellos que oferten productos de alimentación y de primera necesidad, así como en la Fase 0+ aquellos de menos de cuatrocientos metros cuadrados o que acoten la superficie a este umbral, tengan acceso directo e independiente desde la vía pública y cumplan con las medidas previstas en la Orden del Ministerio de Sanidad SND/399/2020, de 9 de mayo.



6. ¿Pueden abrir los mercados municipales y las galerías comerciales de alimentación?

Sí, los mercados municipales y galerías de alimentación pueden abrir.

7. ¿Qué precauciones deben adoptarse a la hora de realizar compras o recibir un servicio en establecimientos autorizados?

El tiempo de permanencia en los establecimientos y locales será el estrictamente necesario para que los clientes puedan realizar sus compras o recibir la prestación del servicio.

Los establecimientos y locales, así como los mercados al aire libre o de venta no sedentaria en la vía pública (mercadillos), deberán señalar de forma clara la distancia de seguridad interpersonal de dos metros entre clientes.

8. ¿Los establecimientos y locales deben exponer al público el aforo máximo de cada local?

Si, y deben asegurar que dicho aforo, así como la distancia de seguridad interpersonal de dos metros, se respeta en su interior.

Preferiblemente, siempre que un local disponga de dos o más puertas, se podrá establecer un uso diferenciado para la entrada y la salida, reduciendo así el riesgo de formación de aglomeraciones.

9. ¿En los establecimientos comerciales, así como los mercados al aire libre o de venta no sedentaria en la vía pública, están permitidas las zonas de autoservicio?

Sí, pero deberá prestar el servicio un trabajador del establecimiento o mercado, con el fin de evitar la manipulación directa por parte de los clientes de los productos.



10.¿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. En las circunstancias actuales están realizando grandes esfuerzos para garantizar el abastecimiento de toda la población madrileña, pero 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.

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

La venta por internet está permitida, para cualquier tipo de producto, durante la vigencia del Estado de Alarma. Deberán cumplirse las medidas de protección de carácter general tanto para el reparto como para la entrega de productos adquiridos a través de internet.

12.¿Los estancos podrán permanecer abiertos?

Sí, podrán permanecer abiertos.

13.¿Pueden abrir los bancos y entidades financieras?

Sí, la apertura de sucursales bancarias y de entidades financieras está permitida durante el Estado de Alarma.

14.¿Y las farmacias y parafarmacias? ¿Las droguerías y tiendas de cosmética?

Las farmacias, parafarmacias, droguerías y tiendas de cosmética pueden abrir.



15.¿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.

16.¿Las tiendas de ropa y calzado, artículos deportivos, joyerías, jugueterías, ferreterías...pueden abrir?

Pueden abrir aquellas que tengan menos de 400 metros cuadrados de superficie útil de exposición y venta, pudiendo, en el caso de superar este límite, acotar el espacio que se reabra al público ajustándose a este umbral, y no se encuentren ubicadas en centros o parques comerciales, o que, cumpliendo el requisito de superficie máxima, se encuentren dentro de centros o parques comerciales, pero tengan acceso directo e independiente desde la vía pública y cumplan con las medidas previstas en la Orden del Ministerio de Sanidad SND/399/2020, de 9 de mayo.

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

Los probadores deberán utilizarse por una única persona, y después de su uso se limpiarán y desinfectarán.

18.¿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.



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

Las acciones comerciales o de promoción que lleven a cabo los establecimientos comerciales deberán estar acompañadas de medidas destinadas a asegurar que no se generen aglomeraciones que impidan el mantenimiento de la distancia de seguridad, el cumplimiento de los límites de aforo, o comprometan el resto de medidas establecidas en la norma, debiendo adoptar las medidas adecuadas para evitarlas, incluyendo el cese inmediato de las mencionadas acciones comerciales o de promoción si resultara necesario.

20. Las grandes superficies ¿podrán permanecer abiertas?

Podrán permanecer abiertas, pero sin únicamente en los espacios específicamente destinados a la venta de productos de alimentación y primera necesidad. También podrán permanecer abiertos los establecimientos con superficie inferior a 400 metros cuadrados o acoten el espacio que se reabra al público ajustándose a este umbral, que se encuentren ubicados en centros comerciales, tengan acceso directo e independiente desde la vía pública y cumplan con las medidas previstas en la Orden del Ministerio de Sanidad SND/399/2020, de 9 de mayo.

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

Sí, cuando así lo decidan los Ayuntamientos correspondientes, que deben comunicar esta decisión a la Consejería de Sanidad. Se dará preferencia a los puestos dedicados a la venta de productos alimentarios y de primera necesidad y procurando que sobre los productos comercializados en los mismos se garantice su no manipulación por parte de los consumidores. Los Ayuntamientos establecerán requisitos de distanciamiento entre puestos y condiciones de delimitación del mercado con el objetivo de garantizar la seguridad y distancia entre trabajador. En todo caso, se garantizará una limitación al veinticinco por ciento de los puestos habituales o autorizados y una afluencia inferior a un tercio del aforo habitual.



22.¿Pueden abrir los centros de jardinería y viveros de plantas?

Durante la Fase 0+ podrán proceder a su reapertura al público, mediante la cita previa, los centros de jardinería y viveros de plantas, sea cual sea su superficie útil de exposición y venta.

23.¿Pueden abrir los concesionarios de automóvil y estaciones de Inspección Técnica de Vehículos (ITV)?

Durante la Fase 0+ podrán proceder a su reapertura al público, mediante la cita previa, los concesionarios y las estaciones de Inspección Técnica de Vehículos (ITV), sea cual sea su superficie útil de exposición y venta.

24. Gasolineras, gasineras y similares, ¿se mantienen abiertas?

Las gasolineras permanecerán abiertas para asegurar el suministro de combustible. No obstante, recomendamos consultar la información contenida https://www.miteco.gob.es/es/ ٧ https://geoportalgasolineras.es/ para conocer qué gasolineras permanecen abiertas y/o con limitación de horarios, en virtud de lo dispuesto en la Orden SND/337/2020, de 9 de abril, por la que se establecen las medidas necesarias para garantizar el cumplimiento de los servicios esenciales para la distribución al por menor de carburantes y combustibles en estaciones de servicio y postes marítimos, como consecuencia de la declaración del estado de alarma.

25.¿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, pero no podrán ser consumidos en el establecimiento, debiendo cerrar por tanto el espacio en que se ubique la zona de cafetería, si bien en esta Fase 0+ podrá servir a domicilio o para recoger productos de cafetería cumpliendo con las medidas previstas en la Orden del Ministerio de Sanidad SND/388/2020, de 3 de mayo.



26.¿Pueden abrir los establecimientos que vendan materiales de construcción para empresas y profesionales?

El comercio mayorista, incluido el referido a materiales de construcción, no está afectado por las limitaciones del Estado de Alarma.

27. ¿Está permitida la venta automática, las máquinas de vending, 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 locales, así como informar a los usuarios de su correcto uso mediante la instalación de cartelería informativa.

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

Está permitida la apertura de peluquerías y centros de estética con una superficie inferior a 400 metros cuadrados o que acoten la superficie a este umbral, aunque deberán adoptarse las medidas previstas en la Orden del Ministerio de Sanidad SND/399/2020, de 9 de mayo.

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 dos metros entre un cliente y otro.

29.¿Pueden abrir un centro que realice tatuajes?

Está permitida la apertura de centros que realicen tatuajes que dispongan de una superficie inferior a 400 metros cuadrados, aunque deberán adoptarse las medidas previstas en la Orden del Ministerio de Sanidad SND/399/2020, de 9 de mayo.



30. ¿Está permitida la venta de comida para llevar?

En el caso de establecimientos de hostelería y restauración, se permite la entrega a domicilio y la recogida de pedidos por los clientes en los establecimientos correspondientes, quedando prohibido el consumo en el interior de los establecimientos.

En los servicios de recogida en el establecimiento, el cliente deberá realizar el pedido por teléfono o en línea.

Si se trata de un comercio de alimentación, podrá suministrar comida para llevar, respetando en todo caso las medidas de precaución establecidas. Está prohibido el consumo de productos en el propio establecimiento.

31. ¿Pueden abrir las administraciones de lotería?

Podrán proceder a su reapertura al público las entidades concesionarias de juego público de ámbito estatal, a excepción de aquellos que se encuentren ubicados dentro de centros comerciales o parques comerciales, sin acceso directo e independiente desde la vía pública.

32. Soy arrendatario de un local comercial cuya actividad ha sido suspendida por las disposiciones del Estado de Alarma. ¿Puedo solicitar a mi arrendador una moratoria en el pago del alquiler?

Las pymes y los autónomos pueden solicitar, en el plazo de un mes desde la entrada en vigor del Real Decreto Ley 15/2020, de 21 de abril, moratorias en los arrendamientos de sus locales afectos a una actividad económica, siempre que el arrendador sea una empresa o entidad pública de vivienda o un gran tenedor (persona física o jurídica titular de más de 10 inmuebles urbanos, excluyendo garajes y trasteros, o de una superficie construida de más de 1500 m2), y que no existiese ya un acuerdo entre ambas partes de moratoria o reducción de renta. La moratoria debe ser aceptada por el arrendador, aplicándose automáticamente durante el periodo del estado de alarma y sus prorrogas.



Si el arrendador no es una empresa o entidad pública de vivienda o un gran tenedor, el arrendatario podrá solicitar a aquél, en el plazo de un mes, el aplazamiento temporal y extraordinario en el pago de la renta, siempre que no existiese ya un acuerdo entre ambas partes de moratoria o reducción de renta.

33. Soy arrendador de un local comercial cuya actividad ha sido suspendida por las disposiciones del Estado de Alarma. ¿Estoy obligado a conceder una moratoria en el pago del alquiler a mi arrendatario?

De acuerdo con lo establecido en el Real Decreto Ley 15/2020, de 21 de abril, únicamente en el supuesto de que el arrendador sea una empresa o entidad pública de vivienda o un gran tenedor (persona física o jurídica titular de más de 10 inmuebles urbanos, excluyendo garajes y trasteros, o de una superficie construida de más de 1500 m2), y que no existiese ya un acuerdo entre ambas partes de moratoria o reducción de renta. La moratoria se aplicará automáticamente durante el periodo del estado de alarma y sus prorrogas.

34. Mi actividad comercial sigue en funcionamiento al haber sido declarada esencial por las disposiciones del Estado de Alarma. ¿Puedo solicitar una moratoria en el pago de cotizaciones sociales?

Sí, de conformidad con lo previsto en el artículo 34 del Real Decreto-ley 11/2020, de 31 de marzo. La moratoria será de seis meses, sin interés, en el pago de las aportaciones empresariales a la cotización a la Seguridad Social y por conceptos de recaudación conjunta cuyo periodo de devengo esté comprendido entre los meses de abril y junio de 2020, así como en el pago de las cuotas de los trabajadores por cuenta propia cuyo periodo de devengo esté comprendido entre los meses de mayo y julio de 2020.



Por su parte, la Orden ISM/371/2020, de 24 de abril, detalla que podrán acogerse a la moratoria las empresas y trabajadores por cuenta propia que desarrollen su actividad en los siguientes códigos de la Clasificación Nacional de Actividades Económicas: 4711 (Comercio al por menor en establecimientos no especializados, con predominio en productos alimenticios, bebidas y tabaco). 4719 (Otro comercio al por menor en establecimientos no especializados). 4724 (Comercio al por menor de pan y productos de panadería, confitería y pastelería en establecimientos especializados); 9602 (Peluquería y otros tratamientos de belleza)



ANEXO DE ACTIVIDADES COMERCIALES Y/O DE SERVICIOS

(Por orden alfabético)

NO PERMITIDO

COMERCIO ESENCIAL - APERTURA PERMITIDA CUMPLIENDO MEDIDAS DE SEGURIDAD



F0+APERTURA CON REQUISITOS EN FASE 0+ (<400 m2, sin cita previa)

ADMINISTRACIONES DE LOTERÍAS	F0+
ALARMAS CONTRA INCENDIOS-ROBO	F0+
ALFOMBRAS	F0+
ANTIGÜEDADES	F0+
ARMERÍAS	F0+
ARTESANÍA	F0+
ARTÍCULOS DE CUERO	F0+
ARTÍCULOS DE SEGUNDA MANO	F0+
ARTÍCULOS RELIGIOSOS	F0+
BRICOLAJE	F0+
CALZADO	F0+
CARNICERÍAS	✓
CASQUERÍAS	✓
CENTROS COMERCIALES	▲Y F0+
CHARCUTERÍAS	✓
CIGARRILLOS ELECTRÓNICOS	F0+
COMERCIO EN AEROPUERTOS	<u> </u>
COMERCIO MAYORISTA	✓
COMERCIO POR CORRESPONDENCIA	V
COMERCIO POR INTERNET	✓
COMIDAS PREPARADAS	✓
CONCESIONARIOS	F0+



de Madrid	
CONFITERÍA	✓
CORTINAS	F0+
CRISTALERÍAS	F0+
DROGUERÍA	✓
ECONOMATOS	✓
ELECTRODOMÉSTICOS	F0+
ESTANCOS	✓
EXTINTORES	F0+
FARMACIAS	✓
FERRETERÍAS	F0+
FILATELIA	F0+
FLORISTERÍAS	F0+
FOTOGRAFÍA	F0+
FRUTERÍAS	✓
FRUTOS SECOS	✓
GALERÍAS COMERCIALES DE ALIMENTACIÓN	✓
GALERÍAS DE ARTE	F0+
GASOLINERAS	✓
HERBOLARIOS	✓
HIPERMERCADOS	(SOLO ALIMENTACIÓN Y PROD. PRIMERA NECESIDAD) F0+
HUEVERÍAS	
ILUMINACIÓN (LÁMPARAS)	F0+
INSTRUMENTOS MUSICALES	F0+
JOYERÍAS	F0+
JUGUETERÍAS	F0+
LIBRERÍAS	F0+
MATERIALES DE CONSTRUCCIÓN AL POR MENOR	F0+
MENAJE	F0+
MERCADOS MUNICIPALES	(SOLO ALIMENTACIÓN) F0+



de Madrid	
MUEBLES	F0+
NUMISMÁTICA	F0+
ÓPTICAS	✓
ORTOPEDIAS	✓
OTRO COMERCIO NO ESPECIALIZADO	F0+
PANADERÍA	✓
PAPELERÍA	✓
PAPELES PINTADOS	F0+
PARQUES COMERCIALES	<u> </u>
PASTELERÍA	✓
PATATAS FRITAS	✓
PELETERÍA	F0+
PELUQUERÍAS	F0+
PERFUMERÍA	✓
PERIÓDICOS	✓
PESCADERÍAS	✓
PINTURAS	F0+
POLLERÍAS	✓
REGALOS	F0+
RELOJERÍAS	F0+
SERVICIOS DE BELLEZA Y ESTÉTICA	F0+
SOUVENIRS	F0+
SUPERMERCADOS	✓
TEXTIL	F0+
TIENDAS DE ALIMENTACIÓN	✓
TIENDAS DE ANIMALES (MASCOTAS)	F0+
TIENDAS DE EQUIPOS DE AUDIO	✓
TIENDAS DE BEBIDAS	✓
TIENDAS DE DEPORTES	F0+
TIENDAS DE DISCOS, PELÍCULAS Y SIMILARES	F0+
TIENDAS DE INFORMÁTICA	✓
TIENDAS DE EQUIPOS DE RADIO	✓
TIENDAS TELECOMUNICACIONES	✓



TIENDAS DE TELEVISORES	✓
TIENDAS DE EQUIPOS VÍDEO Y SIMILAR	✓
UTENSILIOS DOMÉSTICOS	F0+
VENTA AMBULANTE ALIMENTACIÓN	F0+
VENTA AMBULANTE DE OTROS ARTICULOS	F0+
VENTA AMBULANTE DROGUERÍA Y COSMÉTICOS	F0+
VENTA AMBULANTE TEXTIL Y CALZADO	F0+
VENTA AUTOMÁTICA (VENDING)	✓
VENTAS DOMICILIARIAS	•