



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

FASE 2

Actualizado a 08.06.2020

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 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 entra 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 supone que **todos los establecimientos comerciales minoristas madrileños podrán 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 cambio de fase supone, para la Comunidad de Madrid, una oportunidad para seguir avanzando en la reactivación económica y, en particular, del sector comercial. No obstante, **es imprescindible que consumidores y clientes actúen con responsabilidad, cumpliendo con las recomendaciones sanitarias y respetando la obligatoriedad de mascarillas en espacios cerrados, al aire libre, en el transporte público y, en general, en todos aquellos lugares o situaciones en los que no sea posible mantener la distancia social.**

En el presente documento se pretende dar respuesta a las consultas más frecuentes que los ciudadanos, ya sean comerciantes, empresarios o consumidores, pueden plantearse. Adicionalmente, 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

En materia de comercio ambulante, la Consejería de Economía, Empleo y Competitividad, en colaboración con la Federación de Municipios de Madrid, elaboró una “Guía de Reanudación del Comercio Ambulante en la Comunidad de Madrid”, que puede consultarse en https://www.comunidad.madrid/sites/default/files/doc/comercio/guia_reanudacion_comercio_ambulante_comunidad_de_madrid.pdf

Mediante Real Decreto 555/2020, de 5 de junio, se prorroga el estado de alarma declarado por el Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo hasta las 00.00 horas del próximo 21 de junio.

1. ¿Qué establecimientos comerciales pueden abrir durante el Estado de Alarma en Fase 2?

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 2, 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, **con independencia de su superficie útil de exposición y venta**, siempre que cumplan todos los requisitos establecidos en la Orden SND/414/2020, de 16 de mayo, para la flexibilización de determinadas restricciones de ámbito nacional establecidas tras la declaración del estado de alarma en aplicación de la fase 2 del Plan para la transición hacia una nueva normalidad.

En todo caso será necesario que se **reduzca al cuarenta 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. ¿Pueden abrir los centros y los parques comerciales?

Sí, podrá procederse a la reapertura al público de centros comerciales, así como de parques comerciales, siempre que **se limite el aforo total de los mismos al treinta por ciento de sus zonas comunes y se limite al cuarenta por ciento el aforo en cada uno de los establecimientos comerciales situados en ellos**, debiendo cumplirse en todo caso las medidas de higiene previstas en la Orden SND/414/2020, de 16 de mayo. No se permitirá la permanencia de clientes en las zonas comunes excepto para el mero tránsito entre los establecimientos comerciales.

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.

3. ¿Pueden abrir las zonas recreativas de los centros y parques comerciales?

No, queda prohibida la utilización de las zonas recreativas como pueden ser zonas infantiles, ludotecas o áreas de descanso, debiendo permanecer cerradas.

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

Los establecimientos de hostelería y restauración ubicados en centros comerciales podrán también reabrir, pudiendo dar servicio a sus clientes en el interior de los locales siempre que se garantice una distancia mínima de dos metros entre las mesas y se limite el aforo máximo al cuarenta por ciento.

Los cines también podrán reanudar su actividad, no pudiendo en este caso superarse un tercio del aforo autorizado ni reunir más de cincuenta personas.

5. ¿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 y a la Consejería de Economía, Empleo y Competitividad. 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 trabajadores, clientes y viandantes.

En todo caso, se garantizará una **limitación a un tercio de los puestos habituales o autorizados, limitando la afluencia de clientes de manera que se asegure el mantenimiento de la distancia social de dos metros**, pudiendo los Ayuntamientos aumentar la superficie habilitada o habilitar nuevos días para el ejercicio de la actividad de manera que se produzca un efecto equivalente a las limitaciones de aforo y puestos autorizados.

6. ¿Todos los establecimientos y locales que puedan proceder a la reapertura al público, 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.

7. ¿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.

8. ¿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.

9. ¿Abren los supermercados?

Los supermercados pueden permanecer abiertos, **en las mismas condiciones en las que venían desarrollando su actividad desde la declaración del estado de alarma.**

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

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

11. ¿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.

12. ¿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 local o mercado al aire libre o de venta no sedentaria en la vía pública con el fin de evitar la manipulación directa de los productos por parte de los clientes.

13.¿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.

14.¿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.

15.¿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.

16.¿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.

17. ¿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.

18. ¿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.

19. ¿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.

20. ¿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.

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

Durante la Fase 2 podrán proceder a su reapertura al público, sin necesidad de **cita previa**, los centros de jardinería y viveros de plantas, **sea cual sea su superficie útil de exposición y venta, respetando las limitaciones de aforo establecidas.**

22. ¿Pueden abrir los concesionarios de automóvil?

Durante la Fase 2 los concesionarios podrán proceder a su reapertura al público, sin necesidad de cita previa, respetando las limitaciones de aforo 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, preferentemente mediante reserva previa, siempre que no se supere el cuarenta por ciento del aforo establecido y se mantenga una distancia de dos metros entre las mesas o agrupaciones de mesas.

En el caso de que tales establecimientos tuvieran concedida licencia municipal de terraza al aire libre, podría procederse a la reapertura al público de la terraza limitándose al cincuenta por ciento de las mesas permitidas en el año inmediatamente anterior en base a la correspondiente licencia municipal.

24. ¿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.

25. ¿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.

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

Está permitida la apertura de peluquerías y centros de estética, aunque deberán adoptarse las medidas previstas en la Orden SND/414/2020, de 16 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.

27. ¿Puede abrir un centro que realice tatuajes?

Está permitida la apertura de centros que realicen tatuajes, aunque deberán adoptarse las medidas previstas en la Orden SND/414/2020, de 16 de mayo.

28. ¿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. 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.

29. ¿Pueden abrir las administraciones de lotería?

Podrán proceder a su reapertura al público las entidades concesionarias de juego público de ámbito estatal, con independencia de su ubicación.

30. 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.

31. 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.

32. Mi actividad comercial ha estado 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)

✓ COMERCIO ESENCIAL - APERTURA PERMITIDA

F2- APERTURA PERMITIDA CON LIMITACIÓN AFORO

⊘ NO PERMITIDO

ADMINISTRACIONES DE LOTERÍAS	F2
ALARMAS CONTRA INCENDIOS-ROBO	F2
ALFOMBRAS	F2
ANTIGÜEDADES	F2
ARMERÍAS	F2
ARTESANÍA	F2
ARTÍCULOS DE CUERO	F2
ARTÍCULOS DE SEGUNDA MANO	F2
ARTÍCULOS RELIGIOSOS	F2
BRICOLAJE	F2
CALZADO	F2
CARNICERÍAS	✓
CASQUERÍAS	✓
CENTROS COMERCIALES	F2
CENTROS DE JARDINERÍA	F2
CHARCUTERÍAS	✓
CIGARRILLOS ELECTRÓNICOS	F2
COMERCIO EN AEROPUERTOS	F2
COMERCIO MAYORISTA	✓
COMERCIO POR CORRESPONDENCIA	✓
COMERCIO POR INTERNET	✓
COMIDAS PREPARADAS	✓
CONCESIONARIOS	F2
CONFITERÍA	✓
CORTINAS	F2

CRISTALERÍAS	F2
DROGUERÍA	✓
ECONOMATOS	✓
ELECTRODOMÉSTICOS	F2
ESTANCOS	✓
EXTINTORES	F2
FARMACIAS	✓
FERRETERÍAS	F2
FILATELIA	F2
FLORISTERÍAS	F2
FOTOGRAFÍA	F2
FRUTERÍAS	✓
FRUTOS SECOS	✓
GALERÍAS COMERCIALES DE ALIMENTACIÓN	✓
GALERÍAS DE ARTE	F2
GASOLINERAS	✓
HERBOLARIOS	✓
HIPERMERCADOS	✓
HUEVERÍAS	✓
ILUMINACIÓN (LÁMPARAS)	F2
INSTRUMENTOS MUSICALES	F2
JOYERÍAS	F2
JUGUETERÍAS	F2
LIBRERÍAS	F2
MATERIALES DE CONSTRUCCIÓN AL POR MENOR	F2
MENAJE	F2
MERCADOS MUNICIPALES	✓
MUEBLES	F2
NUMISMÁTICA	F2
ÓPTICAS	✓
ORTOPEDIAS	✓
OTRO COMERCIO NO ESPECIALIZADO	F2

PANADERÍA	✓
PAPELERÍA	✓
PAPELES PINTADOS	F2
PARQUES COMERCIALES	F2
PASTELERÍA	✓
PATATAS FRITAS	✓
PELETERÍA	F2
PELUQUERÍAS	F2
PERFUMERÍA	✓
PERIÓDICOS	✓
PESCADERÍAS	✓
PINTURAS	F2
POLLERÍAS	✓
REGALOS	F2
RELOJERÍAS	F2
SERVICIOS DE BELLEZA Y ESTÉTICA	F2
SOUVENIRS	F2
SUPERMERCADOS	✓
TEXTIL	F2
TIENDAS DE ALIMENTACIÓN	✓
TIENDAS DE ANIMALES (MASCOTAS)	F2
TIENDAS DE EQUIPOS DE AUDIO	✓
TIENDAS DE BEBIDAS	✓
TIENDAS DE DEPORTES	F2
TIENDAS DE DISCOS, PELÍCULAS Y SIMILARES	F2
TIENDAS DE INFORMÁTICA	✓
TIENDAS DE EQUIPOS DE RADIO	✓
TIENDAS TELECOMUNICACIONES	✓
TIENDAS DE TELEVISORES	✓
TIENDAS DE EQUIPOS VÍDEO Y SIMILAR	✓
UTENSILIOS DOMÉSTICOS	F2
VENTA AMBULANTE ALIMENTACIÓN	F2
VENTA AMBULANTE DE OTROS ARTICULOS	F2

VENTA AMBULANTE DROGUERÍA Y COSMÉTICOS	F2
VENTA AMBULANTE TEXTIL Y CALZADO	F2
VENTA AUTOMÁTICA (VENDING)	
VENTAS DOMICILIARIAS	
VIVEROS	F2