

## TÍTULO

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

## RESUMEN

El **Ministerio de Industria, Comercio y Turismo** ha elaborado una **guía con recomendaciones para el desarrollo de la actividad comercial a distancia y el abastecimiento de zonas rurales sin locales comerciales**. En la misma se contemplan una serie de medidas aplicables a estas actividades, tendentes a reducir al máximo el peligro provocado por el COVID-19.

## CONTENIDO

El Ministerio de Industria, Comercio y Turismo ha consensuado una serie de recomendaciones con el Ministerio de Sanidad, con la Federación Española de Municipios y con el propio sector para garantizar la protección de los ciudadanos y de los trabajadores en la **comercialización de productos a distancia en las modalidades de comercio online, telefónico, click & collect, click & car y la distribución del comercio rural en aquellos municipios que carecen de comercio físico**.

### Medidas generales

- Las empresas deberán elaborar un plan que permita determinar sus procesos críticos, así como actividades y equipos necesarios que permitan garantizar su actividad y establecer las medidas de seguridad oportunas.
- Evaluar el personal mínimo necesario para garantizar la seguridad, tanto de sus empleados, como de los clientes.
- Se deberá asegurar una correcta ventilación de los locales, y en los que no sea posible se deberán ajustar los sistemas de climatización para garantizar una buena renovación del aire.

**CONTENIDO**

- Derivar a cualquier trabajador con síntomas de COVID-19 al sistema sanitario, y si no fuera posible se pondrá en cuarentena hasta la llegada de la asistencia sanitaria.
- Se informará al personal de las recomendaciones del Ministerio de Salud y de la OMS.
- Se priorizarán los servicios para aquellas personas que se encuentren en situación de vulnerabilidad, aislamiento o urgencia.
- Asegurarse el abastecimiento de los productos necesarios en contacto con sus proveedores.
- Limitar la venta de aquellos productos que haya en stock.

**Medidas higiénicas para la preparación de los embalajes y pedidos**

- Desinfección periódica de las superficies de preparación de los pedidos y de los instrumentos utilizados.
- Desinfección de los embalajes.
- Medidas higiénicas y de protección para los empleados.

**Medidas específicas en las plataformas telefónicas de call center**

- Guardar una distancia mínima de 2 metros entre los puestos de trabajo.
- Incrementar los servicios de limpieza, sobre todo en los cambios de turno.
- Dotar de dispensados de jabón y gel suficientes.
- Uso individualizado de los puestos y herramientas de trabajo.
- Procurar el fomento al máximo del teletrabajo.

**Medidas para la venta de productos a través de la modalidad “Click & collect y Click & car”**

- Concentrar la recogida y entrega de los productos en los centros que dispongan de acceso desde el vehículo.
- Evitar el contacto directo y mantener la distancia de seguridad.
- Limitar la afluencia de público recurriendo en las citas previas.
- Incrementar en la medida de lo posible los puntos de recogida.
- Reducir los horarios de compra presencial e incrementar los de recogida de pedidos.
- Poner a disposición de los clientes los elementos necesarios para limitar la acción del virus.

**CONTENIDO****Medidas de servicios de entrega de ámbito rural**

- Garantizar y priorizar el abastecimiento alimentario y de productos de primera necesidad en los pueblos y áreas alejadas.
- Garantizar la continuidad de los servicios en estos lugares, así como comunicar a las autoridades locales la suspensión de estos servicios por motivos excepcionales.
- Coordinar a los productores, suministradores, intermediarios y proveedores en sus actividades para evitar aglomeraciones.
- Extremar las medidas de limpieza de los vehículos de transporte.
- Desplazamiento en vehículos de forma individual.
- Priorizar la comunicación telefónica con los clientes y otros agentes comerciales.
- Evitar las aglomeraciones en la calle, y respetar la distancia de 1 metro entre clientes.
- Uso frecuente de desinfectantes y de guantes desechables.
- Se recomienda el uso de  mascarillas.

**Medidas para la entrega domiciliaria de envíos procedentes de comercio online, venta telefónica y por catálogo**

- Facilitar protección a los empleados, incluyendo los “riders” de plataformas digitales, sobre todo para los que manipulan alimentos y realicen la preparación de los pedidos.
- Se facilitará gel desinfectante a los repartidores.
- Evitar las aglomeraciones en la recogida de pedidos en los restaurantes.
- Avisar a los clientes en la página web sobre cómo puede afectar la situación actual a los pedidos.
- Informar a los clientes sobre disponibilidades y eventuales restricciones en los plazos y horarios de entrega.
- Ofrecer a los clientes la opción de enviar los pedidos una vez superada la actual situación o bien de anularlos.
- Informar sobre el desistimiento, los plazos y la forma de realizarlo.
- El actual momento de alarma sanitaria, modifica los plazos de devolución, hasta la finalización del Estado de alarma. No obstante, se mantiene el plazo mínimo de 14 días naturales para ejercer el derecho de desistimiento.
- Para realizar este desistimiento se deberá habilitar la opción para el comprador de realizar de forma electrónica estos trámites.
- Comunicar cómo afecta la situación a la aplicación de la garantía, en caso de que los productos recibidos tengan algún tipo de defecto.

## CONTENIDO

### **Medidas que minimicen el contacto entre el repartidor y el cliente**

- Establecer un sistema de entrega que no implique la recogida de la firma del cliente, por ejemplo, anotando los datos personales.
- Depositar el pedido en la puerta del domicilio, para respetar la distancia de seguridad.
- Realizar preferentemente el pago con tarjeta o con teléfono móvil.

En Madrid, a 2 de abril de 2020

