

AVISO sobre las medidas de la fase I de la desescalada que afectan al ámbito del consumo

A continuación se recopilan distintos aspectos a tener en cuenta en materia de consumo durante la fase I del Plan para la transición hacia una nueva normalidad.

Etiquetas:

- [viajes](#)
- [comercio](#)
- [restauración](#)



El sábado 9 de mayo de 2020 fue publicada 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 I del [Plan para la transición hacia una nueva normalidad](#). En virtud de esa Orden, se establecen las condiciones de flexibilización de ciertas restricciones nacionales para aquellos territorios que hayan accedido a la fase I, entre las que se incluyen algunas medidas con impacto en el ámbito del consumo, que se enumeran a continuación.

1) Establecimientos y locales comerciales minoristas y de prestación de servicios asimilados.

Podrán **reabrirse todos los establecimientos y locales comerciales minoristas y de actividades de servicios profesionales** que tuvieron que ser cerrados en virtud de la declaración del estado de alarma, siempre que tengan una **superficie útil de exposición y venta igual o inferior a 400 metros cuadrados** (salvo los que se encuentren dentro de parques o centros comerciales sin acceso directo e independiente desde el exterior). Se deberá cumplir con lo siguiente:

- El **aforo total** de los locales comerciales ha de ser **reducido al 30%** (en casos de establecimientos distribuidos en varias plantas, la presencia de clientela en cada una de ellas guardará la misma proporción).
- Se deberá garantizar una **distancia mínima de 2 metros** entre la clientela (si no fuera posible mantener tal distancia, se permitirá una sola persona dentro del local).
- Se establecerá un **horario de atención con servicio prioritario para personas mayores de 65 años**.
- Se han de cumplir las diferentes medidas de higiene y prevención de los propios establecimientos y locales, para el personal trabajador de los mismos y para la clientela en el interior de dichos establecimientos.

Podrán proceder a la reapertura al público, **mediante cita previa**, los **concesionarios de automóviles**, las **estaciones de inspección técnica de vehículos (ITV)** y los **centros de jardinería y viveros** sea cual fuera su superficie útil de exposición y venta.

También se podrá realizar la reapertura al público de las **entidades concesionarias de juego público de ámbito estatal** (salvo si se encuentran ubicados dentro de centros comerciales o parques comerciales sin acceso directo e independiente desde el exterior).

Todos los establecimientos y locales que puedan abrir al público, podrán establecer, en su caso, **sistemas de recogida en el local de productos adquiridos por teléfono o a través de internet**, siempre que se garantice una recogida escalonada que evite aglomeraciones dentro del local o su acceso.

Podrá establecerse un **sistema de reparto a domicilio para colectivos determinados**.

Se podrá proceder a la reapertura de **mercados al aire libre o de venta sedentaria en la vía pública (mercadillos)**, siempre que así lo decidan los oportunos Ayuntamientos, garantizándose:

- Una **limitación al 25% de los puestos** habituales o autorizados y una **afluencia inferior a un tercio del aforo habitual**.
- Dándose preferencia a los mercadillos de productos alimentarios y de primera necesidad y procurando que sobre los productos comercializados en los mismos se asegure su no manipulación por parte de las personas consumidoras.

2) Establecimientos de hostelería y restauración.

Se podrá proceder a la **reapertura al público de terrazas al aire libre** (espacios no cubiertos o espacios que estando cubiertos estén rodeados lateralmente por un máximo de dos paredes, muros o paramentos) de los establecimientos de hostelería y restauración, con los siguientes requisitos:

- Se limitará al **50% de las mesas permitidas**.
- La **ocupación máxima será de 10 personas por mesa o agrupación de mesas**, de tal forma que se respete la distancia mínima de seguridad intrapersonal.
- Entre una clientela y otra se procederá a la **limpieza y desinfección del equipo de la terraza** (sobre todo mesas y sillas).
- Se priorizará la utilización de **mantelerías de un solo uso**.
- Se pondrán a disposición de la clientela **dispensadores de geles hidroalcohólicos o desinfectantes de actividad virucida**, en todo caso en la entrada del establecimiento o local.
- **Se evitará la utilización de cartas de uso común**, optándose por dispositivos electrónicos propios, pizarras, carteles u otros medios similares.
- Los **elementos auxiliares como, entre otros, vajillas, cristalería, cubertería o mantelería** se almacenarán **en recintos cerrados** (si esto no fuera posible, se alejarán de la zona de paso de la clientela y las personas trabajadoras).

- **Se eliminarán productos de autoservicio como servilleteros, palilleros, vinagreras, aceiteras y otros utensilios similares**, priorizando monodosis desechables o su servicio en otros formatos a petición de la clientela.
- En el caso de los **aseos**, su ocupación máxima será de una persona (salvo en los supuestos de personas que puedan precisar asistencia, en cuyo caso también se permitirá su utilización por la persona acompañante).
- **Se fomentará el pago con tarjeta** u otros medios que no supongan contacto físico entre dispositivos, evitándose, en la medida de lo posible, el uso de dinero en efectivo, limpiándose y desinfectándose el datáfono tras cada uso, así como el TPV si la persona empleada que lo utiliza no es siempre la misma.

3) Hoteles, establecimientos y actividades turísticas.

Se podrá proceder a la **reapertura de hoteles y alojamientos turísticos** que hubieran suspendido su apertura en virtud de la declaración del estado de alarma. Entre otros aspectos:

- El **servicio de restauración y cualquier otro servicio** necesario para la correcta prestación del alojamiento serán prestados solo para la clientela hospedada. Estos servicios no serán prestados en las zonas comunes del alojamiento, que permanecerán cerradas.
- No se permitirá el **uso de piscinas, spas, gimnasios, miniclubs, zonas infantiles, discotecas, salones de eventos y espacios análogos** no imprescindibles para el hospedaje.
- En el caso de los **aseos**, su ocupación máxima será de una persona (salvo en los supuestos de personas que puedan precisar asistencia, en cuyo caso también se permitirá su utilización por la persona acompañante).
- Deberán existir carteles informativos exponiendo las condiciones restrictivas de uso de instalaciones y las normas de higiene a ser observadas.
- En las **zonas de recepción o conserjería** deberá garantizarse la debida separación de 2 metros entre personas (si no se puede alcanzar tal distancia, se deberán utilizar los equipos de protección adecuados). En los puntos de atención a la clientela donde se prevean aglomeraciones o colas puntuales se marcarán en el suelo los espacios de manera que se respeten la distancia mínima de 2 metros entre personas.
- Los **ascensores o montacargas** limitarán su uso al mínimo imprescindible y su ocupación será de una persona, salvo que sea posible garantizar la separación de 2 metros entre ellas.
- Deberá garantizarse que la clientela está informada sobre las condiciones restrictivas aplicables y normas especiales, y se garantizará que aquella las conoce antes de la confirmación de la reserva y durante la estancia.
- El establecimiento pondrá a disposición de la clientela **dispensadores de geles hidroalcohólicos o desinfectantes con actividad virucida autorizados**, en todo caso en la entrada del alojamiento.

En cuanto a las **actividades de turismo activo y de naturaleza**, se podrán realizar este tipo de actividades para grupos de un máximo de hasta 10 personas, por empresas registradas como empresas de turismo activo. Estas actividades se concertarán, preferentemente, **mediante cita previa**.

4) Espacios culturales.

En el caso de las **bibliotecas (públicas y privadas)**, se podrá proceder a su reapertura para actividades de préstamo y devolución, así como para la lectura en sala, información bibliográfica y bibliotecaria, con **reducción del aforo al 30%**. Una vez consultadas las obras, estas se depositarán en lugar separado entre sí durante al menos 14 días. No se podrán hacer uso de los ordenadores o medios informáticos de uso público de las bibliotecas, y deberán contar con las adecuadas medidas de higiene y/o prevención.

Con respecto a los **museos**, podrán abrirse sus instalaciones al público **a un tercio de su aforo**, para permitir las visitas a la colección y a las exposiciones temporales. Entre otras medidas de protección, se podrá establecer la alteración de recorridos, la ordenación de entradas y salidas, o la exclusión de salas que no permitan mantener la distancia mínima de seguridad, permitiéndose las visitas, pero no la realización de actividades culturales ni didácticas. Se recomendará la venta online de entradas y, en caso de que se compren en taquilla, se recomendará para el pago el uso de tarjeta y otros medios sin contacto, evitándose el uso de dinero en efectivo.

En referencia a los **locales y establecimientos en los que se desarrollen actos y espectáculos públicos**, se podrá proceder a la reapertura de los mismos cuya actividad se hubiera suspendido tras la declaración del estado de alarma, siempre que no superen un tercio del aforo autorizado. Si se realizan **en lugares cerrados, no podrá haber más de 30 personas** en total. Si se celebran **al aire libre, tal aforo máximo será de 200 personas** siempre que se cumplan los requisitos de seguridad. Entre otros aspectos:

- **Se recomendará la venta online de entradas.** En caso de compra en taquilla, se recomendará para el pago el uso de tarjeta y otros medios sin contacto, evitándose el uso de dinero en efectivo.
- **Se garantizará siempre que las personas estén sentadas** y mantengan la distancia de seguridad fijada.
- La **apertura de puertas** se hará con la antelación suficiente para permitir un acceso escalonado, fijándose franjas horarias para el acceso. La **salida del evento** se hará de forma escalonada.
- **No habrá entrega de libreto ni programa ni otra documentación en papel.**
- **No habrá prestación de servicios complementarios** tales como cafetería, tiendas o guardarropa.

Incumplimiento de las condiciones y los requisitos anteriores establecidos para la fase I

Cualquier incumplimiento o discrepancia observada de las medidas establecidas para la fase I en materia de establecimientos o locales comerciales; establecimientos de hostelería y restauración; hoteles, establecimientos y actividades turísticas; espacios culturales, podrá ser puestos en conocimiento de la Administración a través de la utilización de la [hoja de quejas y reclamaciones de la Junta de Andalucía](#), o, en su caso, de la interposición de una [denuncia](#). Todo lo anterior, con independencia, en su caso, de la puesta en conocimiento de tales conductas a los [organismos competentes, por razón de la materia, de la Junta de Andalucía](#).

Si necesita información en materia de consumo no dude en contactar con nosotros. Le recordamos que estamos a su disposición de forma gratuita y continuada a través del número de teléfono 900 21 50 80, del correo electrónico consumoresponde@juntadeandalucia.es, así como en nuestros perfiles de redes sociales o a través de esta misma [página Web](#). Y si prefiere un servicio de atención presencial, puede acercarse a alguno de los [Servicios Provinciales de Consumo](#), presentes en todas las capitales de provincia andaluzas.

Podrá consultar las diferentes medidas de higiene en el documento adjunto.

Asimismo, podrá obtener información específica a la ciudadanía sobre la pandemia (recomendaciones de salud, higiene, preguntas y respuestas, guías, etc.) en la web del [Ministerio de Sanidad](#).