

GUIA DE RECOMANACIONS PER AL DESENVOLUPAMENT DE L'ACTIVITAT COMERCIAL A DISTÀNCIA





Consorti de Comerç,
Artesania i Moda
de Catalunya

Mesures generals.....	3
Mesures higièniques per a la preparació d'embalatges i comandes	4
Mesures específiques en les plataformes telefòniques <i>call center</i>	4
Mesures per a la venda a través de <i>click & collect</i> i <i>click & car</i>	5
Mesures per al lliurament domiciliari d'enviaments procedents de comerç en línia, venda telefònica i per catàleg.....	5
Mesures per minimitzar el contacte entre repartidor i client.....	6

El Reial Decret 463/2020, de 14 de març, pel qual es declara l'estat d'alarma per a la gestió de la situació de crisi sanitària ocasionada per la COVID-19, suspèn l'obertura al públic de determinats locals i establiments minoristes, de manera que queda suspesa la compra dels productes no contemplats en el Reial Decret en els mateixos establiments.

Això no obstant, sí que es permet el comerç en línia, telefònic o per correspondència.

En aquestes circumstàncies excepcionals d'emergència sanitària, que limiten la mobilitat i fomenten l'aïllament a casa per garantir la salut, els serveis comercials són essencials perquè els ciutadans disposin dels productes necessaris que assegurin l'abastiment complet.

Per això, es recomanen un seguit de mesures per garantir la protecció dels ciutadans i dels treballadors en la comercialització de productes a distància en les modalitats de comerç en línia, telèfon, *click & collect* i *click & car*.

Aquestes recomanacions han estat consensuades amb el Ministeri de Sanitat, la Federació Espanyola de Municipis i províncies i amb el sector.

MESURES GENERALS

Les empreses hauran d'elaborar un pla en què determinin els seus processos crítics, activitats i equipament necessaris per garantir el suport a l'activitat general i per establir mesures de seguretat amb relació a aquesta pandèmia, que pot alterar el funcionament habitual de l'empresa o centre de treball.

Així mateix, també determinaran la plantilla necessària i les mesures que garanteixin la seguretat dels treballadors i dels clients. Faran el possible perquè als centres de treball hi hagi el mínim possible de personal i fomentaran, en la mesura que sigui possible, el teletreball i l'establiment de torns del personal.

S'establiran pautes d'obertura per mantenir la ventilació i una renovació d'aire adequada als centres de treball que disposin de finestres. Als centres sense ventilació natural (edificis tancats), s'ajustaran els sistemes de climatització per augmentar el nombre de renovacions per hora o el percentatge d'aire net exterior, per evitar la recirculació d'aire. La temperatura recomanable és d'entre 23 i 26 °C.

S'extremarà la precaució perquè qualsevol treballador que tingui simptomatologia associada a la COVID-19 es derivi als serveis sanitaris amb rapidesa i eficàcia per garantir la seva seguretat i la de tots. Si l'assistència mèdica no és possible en un primer moment, se'l posarà en quarantena fins que pugui ser atès.

Les empreses vetllaran perquè els treballadors estiguin ben informats de les precaucions d'higiene que recomanen el Ministeri de Sanitat i l'OMS.

En els serveis, es prioritzaran especialment les persones que estan en situació de vulnerabilitat, aïllament o urgència.

Es mantindrà contacte permanent amb els proveïdors per tal de saber la disponibilitat i les condicions de lliurament dels productes a l'establiment.

S'establiran mesures extraordinàries de neteja dels vehicles de transport: desinfecció diària del transport regular de mercaderies. Es recomana l'ús de mascaretes.

Es limitarà la venda als productes en estoc, i s'establiran terminis de lliurament veraços d'acord amb la situació.

MESURES HIGIÈNIQUES PER A LA PREPARACIÓ D'EMBALATGES I COMANDES

- Desinfectar periòdicament les taules o mostradors de preparació de les comandes i les superfícies i instruments utilitzats amb freqüència.
- Desinfectar els embalatges abans de lliurar-los als repartidors i als clients.
- Fer servir guants d'un sol ús i rentar-se les mans amb aigua i sabó abans i després de posar-se els guants.



MESURES ESPECÍFIQUES EN LES PLATAFORMES TELEFÒNIQUES CALL CENTER

- Mantenir una distància mínima de seguretat de dos metres entre llocs de treball, amb torns rotatius, si calgués, per mantenir l'espai mínim obligatori per treballador.
- Incrementar els serveis de neteja professional del lloc de treball, especialment entre canvis de torn.
- Instal·lar dispensadors de sabó i gel desinfectant proporcionals al volum de plantilla.
- Fer un ús individualitzat dels llocs i eines de treball, com auriculars d'atenció telefònica, teclats, ratolins, etc.
- Posar èmfasi especial en el foment del teletreball, atesa la naturalesa de les activitats que es porten a terme.

MESURES PER A LA VENDA DE PRODUCTES A TRAVÉS DEL *CLICK & COLLECT* I *CLICK & CAR*

- Concentrar la recollida i el lliurament dels productes de primera necessitat als centres que disposin de sistemes d'accés des del vehicle, fomentant el sistema *click & car* perquè els clients recullin el producte sense sortir del cotxe. D'aquesta manera, s'incrementa la velocitat de lliurament i es respecta la distància de seguretat entre empleat i client.



- Evitar el contacte directe i mantenir una distància de més d'un metre amb tothom.
- Establir mecanismes de recollida o devolució de productes a l'establiment amb cita prèvia perquè el client pugui decidir amb antelació un horari, de manera que es limiti l'afluència a les instal·lacions i s'evitin aglomeracions en hores punta.
- Incrementar, en la mesura que es pugui, els punts de recollida per arribar a més àrees del territori, de manera que la distància de desplaçament del client sigui menor, i la recollida més ràpida.
- Reduir els horaris de compra presencial en supermercats i incrementar els de recollida *click & collect*. Fomentar aquest sistema per a la compra de productes de primera necessitat.
- Posar a disposició dels usuaris que recullin comandes els elements necessaris per limitar l'acció del virus, com alcohol i tovallolletes desinfectants, entre altres, com també lliurar les comandes amb guants d'un sol ús.



MESURES PER AL LLIURAMENT DOMICILIARI D'ENVIAMENTS PROCEDENTS DEL COMERÇ EN LÍNIA, VENDA TELEFÒNICA I PER CATÀLEG

- Facilitar protecció als empleats, inclosos els *riders* de plataformes digitals, especialment els que manipulen aliments i els que preparen les comandes. A més, caldrà facilitar-los gel desinfectant perquè mantinguin la higiene durant tot el procés de lliurament.
- Obligar a deshabilitar la connexió a l'aplicació mòbil de l'empresa de grups *riders* alterns (plataformes digitals) i per hores, de manera que s'evitin aglomeracions als restaurants per recollir les comandes que es lliuraran als clients.
- Informar degudament, al web de la botiga en línia, de com pot afectar la situació actual a les comandes, perquè els clients gestionin les expectatives.
- Informar el client de la disponibilitat i restriccions eventuais en els terminis i horaris de lliurament, com també de la manera com els repartidors faran el lliurament.

- Oferir als clients, en cas que no es pugui realitzar un lliurament o se n'endarrereixi el termini previst, l'opció d'enviar la comanda una vegada superada la situació actual o bé anul·lar-la. En aquest últim cas, es farà la devolució de l'import al més aviat possible.
- Informar sobre el desistiment, els terminis i la forma.

Cal tenir en compte que, per la limitació de moviments establerta durant l'estat d'alarma, el Govern ha suspès el termini pel qual es poden retornar els productes adquirits en línia a la botiga física, quan aquesta modalitat de devolució estigui prevista de forma habitual, fins a la finalització de l'estat d'alarma.

Això no obstant, es manté el termini màxim de catorze dies naturals en què els clients poden indicar que volen exercir el dret de desistiment i la necessitat que l'estat dels productes retornats sigui el mateix que en condicions normals.

- Habilitar l'opció, en la mesura que es pugui, perquè el comprador pugui fer electrònicament els tràmits per desistir del contracte: omplir i enviar electrònicament el formulari oficial o bé fer la declaració de desistiment al lloc web de l'empresa.
- Comunicar com afecta la situació a l'aplicació de la garantia si els productes rebuts tenen algun defecte i s'han de reparar, substituir o retornar totalment o parcialment.

MESURES PER MINIMITZAR EL CONTACTE ENTRE REPARTIDOR I CLIENT

- Establir sistemes de lliurament que no impliquin la signatura del client en rebre la comanda, com per exemple anotar les dades personals.
- Dipositar la comanda a la porta del domicili, respectant la distància de seguretat, fins que el reculli el destinatari.
- Pagar preferentment amb targeta o amb el telèfon mòbil.