

PROTOCOL I GUIA DE BONES PRÀCTIQUES DIRIGIDA A L'ACTIVITAT COMERCIAL EN ESTABLIMENT FÍSIC I NO SEDENTARI



CONTINGUT

MESURES GENERALS DE PREVENCIÓ.....	3
Mesures de protecció davant del virus	3
Mesures generals d'higiene i/o protecció dels treballadors	4
Roba de treball.....	6
Mesures en vestidors i zones de descans.....	6
Mesures d'higiene i protecció de l'establiment.....	6
Mesures de protecció específiques en sistemes de climatització i ventilació.....	8
MESURES ESPECÍFIQUES.....	9
Mesures organitzatives.....	9
Mode d'actuació en cas de personal infectat o de risc.....	10
Mesures d'higiene i protecció de clients.....	11
Mesures de protecció específiques en caixes i punts d'atenció al públic.....	13
Devolució de productes.....	13
Màquines expenedores.....	14
Recomanacions específiques per a establiments ubicats en centres comercials....	14
Mesures higiènicosanitàries	14
Mesures higiènicosanitàries per a empleats i treballadors del centre.....	15
Mesures relatives als visitants del centre.....	15
Protocol d'actuació en cas de detecció de possibles casos d'infecció.....	16
Mesures relatives a una comunicació estratègica.....	16
Recomanacions específiques per a diferents sectors comercials.....	16
Alimentació	16
Tèxtil.....	17
Calçat.....	17
Joieries, rellotgeries i similars.....	17
Tecnologia, telefonia i cultura.....	18
Mobles.....	18
Ceràmica, banys, cuines i reformes en general.....	19
Barrets o tocats.....	19
Benzineres.....	19
Mesures i condicions de seguretat per a mercats de venda no sedentària	19
Mesures organitzatives.....	19
Mesures de seguretat en llocs de venda al públic.....	21
Mesures d'higiene i seguretat addicionals en vehicles de transport i venda ambulant.....	21

Aquest protocol es concep com un marc general i ampli, consensuat i acordat amb el sector i amb els principals sindicats, i que es podrà completar amb les decisions i els protocols que adoptin i acordin les empreses en el marc del dret de participació dels òrgans de representació dels treballadors, a través dels delegats de prevenció i els comitès de seguretat i salut¹.

S'han tingut compte, a més, les diferents instruccions i recomanacions elaborades pel Ministeri de Sanitat.

Aquest protocol es configura com una referència amb un compendi de mesures de seguretat i serveix de guia de bones pràctiques, de fàcil comprensió per al sector comercial. La seva eficiència dependrà de la consciència, responsabilitat i solidaritat tant de les empreses i el seu personal com dels consumidors; entre tots podrem fer front a la pandèmia del coronavirus amb eficàcia i evitar un efecte negatiu en l'economia, l'ocupació i la salut del nostre país.

En consultar aquesta guia caldrà tenir en compte les condicions específiques establertes en les ordres ministerials que regulen cadascuna de les fases de *desescalada* per adaptar les indicacions del protocol a les mesures pròpies de cada fase com, per exemple, l'aforament permès en un establiment comercial.

MESURES GENERALS DE PREVENCIÓ

MESURES DE PROTECCIÓ DAVANT DEL VIRUS

El Ministeri de Sanitat destaca com a principals mesures de protecció:

a) El distanciament interpersonal d'aproximadament dos metres o altres mesures de barrera i l'ús de mascareta quan no es pugui mantenir aquesta distància.

b) El rentat de mans amb aigua i sabó o, si no és possible, amb una solució hidroalcohòlica.

Rentar-se les mans és la mesura més senzilla i eficaç per prevenir la transmissió de microorganismes, inclosa la COVID-19, atès que les substàncies tensioactives dels sabons en desactiven l'embolcall lipídic.

No cal utilitzar sabons desinfectants; n'hi ha prou amb el sabó corrent de mans, sigui sòlid o líquid. El que és important la durada de la fricció, que ha de ser, com a mínim, d'entre 40 i 60 segons.

També es pot fer servir una solució hidroalcohòlica, sempre tenint en compte que no seria efectiva si tenim les mans relativament brutes; en aquest cas, s'ha de fer el rentat amb aigua i sabó.

c) Neteja i desinfecció periòdica dels objectes d'ús personal: ulleres, mòbils, teclats, ratolí, targetes, etc.

¹ Aquest document és traducció de la *Guía de buenas prácticas y protocolo dirigido a la actividad comercial en establecimiento físico y no sedentario* del Ministeri d'Indústria, Comerç i Turisme.

d) Mesures preventives en zones comunes: ventilació adequada, neteja diària de les superfícies de contacte freqüent o la utilització de guants d'un sol ús.

Com ens hem de treure els guants?

Seguiu l'esquema següent:



I no us oblideu a rentar-vos les mans després de treure-us els guants.

MESURES GENERALS D'HIGIENE I/O PROTECCIÓ DELS TREBALLADORS

Caldrà tenir en compte les recomanacions que el Ministeri de Sanitat té a disposició del públic a la seva pàgina web i, en particular, la del document *Procedimiento de actuación para los servicios de prevención de riesgos laborales frente a la exposición al nuevo coronavirus (SARS-COV-2)*², que s'actualitza periòdicament, amb les recomanacions més actuals i adaptades a les noves circumstàncies.

No podran incorporar-se als seus llocs de treball els següents treballadors:

- Aquells que en el moment de reobertura de l'establiment comercial estiguin en aïllament domiciliari per diagnòstic de COVID-19 o que tinguin algun dels símptomes compatible amb la COVID-19.
- Aquells que, encara que no manifestin símptomes, estiguin en quarantena domiciliària per haver estat en contacte amb algú amb símptomes o a qui han diagnosticat COVID-19 o que pateixin alguna de les patologies declarades de risc davant la COVID-19.

Si algun treballador està segur o té sospites fonamentades que ha pogut contraure la COVID-19, només podrà incorporar-se al lloc de treball després del reconeixement mèdic específic del Servei Sanitari de Vigilància de la Salut.

El titular de l'activitat econòmica de l'establiment o local s'assegurarà que tots els treballadors comptin amb equips de protecció individual adequats al nivell de risc, i que tinguin sempre a disposició, en el lloc de treball, gels hidroalcohòlics per netejar-se les mans quan no sigui possible el rentat freqüent amb aigua i sabó.

Es recomana l'ús de mascaretes quan no es pugui garantir la distància de seguretat interpersonal de dos metres o altres mesures de barrera entre el treballador i el client o entre

²https://www.mscbs.gob.es/profesionales/saludPublica/ccayes/alertasActual/nCovChina/documentos/PrevencionRRL_COVID-19.pdf

dos treballadors. El personal haurà d'estar format i informat sobre el correcte ús dels esmentats equips de protecció. Això també s'aplicarà al personal de neteja, manteniment, reposició, repartiment o seguretat de l'establiment o local comercial minorista (ja sigui propi o empleat mitjançant un subcontracte), que també haurà de disposar de tots els productes adequats.

En l'organització del treball, cal establir garanties perquè durant la jornada laboral sigui possible un rentat de mans freqüent amb aigua i sabó o, si no n'hi ha, amb una solució hidroalcohòlica. Als llocs de treball en què, pel tipus de tasca no sigui possible rentar-se les mans, caldrà disposar de prou gel o solució alcohòlica per tot el torn per tal de mantenir una higiene adequada.

- Evitar el contacte i mantenir una distància mínima de dos metres, sempre amb la mascareta quirúrgica o sanitària posada.
- Evitar l'entrada a l'establiment de clients amb símptomes catarrals (mocs, congestió nasal o conjuntival, tos seca o productiva, llagrimaig, aspecte febril). Si algun client amb aquests símptomes ha entrat al local, caldrà desinfectar tots els punts amb què hagi tingut contacte, com estanteries, carretons, etc.
- Cobrir-se la boca i el nas amb mocadors d'un sol ús en tossir o esternudar. Llençar el mocador en una paperera amb tapa i rentar-se les mans immediatament.
- Evitar tocar-se els ulls, el nas i la boca, atès que les mans faciliten la transmissió de virus.
- Evitar les salutacions de cortesia que requereixin contacte físic, com petons, abraçades o encaixar les mans.
- Es recomana no compartir objectes (per exemple: diners, targetes de pagament, bolígrafs, etc.) amb clients o altres empleats. Si no es pot evitar l'intercanvi d'objectes, caldrà desinfectar-se les mans després.
- Eliminar o tancar, en els llocs de treball, els aparells d'ús comú, com sortidors d'aigua, cafeteres, neveres, microones, etc. Es farà el possible per facilitar aigua envasada als empleats si no es disposa de sortidor per omplir les ampolles personals.
- Evitar romandre a l'empresa fora de l'horari laboral, tant a l'inici com a la finalització del torn, sense comptar els descansos laborals.
- Fer ús del transport individual, tenint en compte la recomanació del Ministeri de Transport per assegurar les distàncies. Si és possible, l'empresa podrà facilitar l'ús d'aparcament propi de l'establiment destinat als clients.
- Si el desplaçament a la feina és amb vehicle propi, és recomanable que els treballadors portin posat l'uniforme des del seu domicili.
- El personal de neteja utilitzarà un equip de protecció individual adequat depenent del nivell de risc que es consideri en cada situació. Quan es tracti d'equips d'un sol ús, els llençarà de forma segura després de cada ús, i seguidament es rentarà les mans.

- Quan la distància mínima de seguretat entre el personal no estigui garantida i no pugui eliminar-se la funció d'un treballador perquè és imprescindible, s'ha de proporcionar al personal d'aquestes àrees o feines, a més de la mascareta quirúrgica o higiènica, altres mesures de protecció individual addicionals, com pantalles de protecció facial o guants de protecció, d'acord amb la norma UNE-EN ISO 374.5:2016.

ROBA DE TREBALL

Per a la neteja de la roba, caldrà manipular-la el mínim possible: enrotllar-la amb cura i portar-la directament a la rentadora o col·locar-la en una bossa per portar-l'hi després. La roba ha de rentar-se a, com a mínim, 60 °C i durant almenys 30 minuts, o amb qualsevol altre mètode que en garanteixi la correcta higienització.

Es recomana la neteja diària dels uniformes, pels quals es podria valorar l'augment de dotació. En cas que això no fos possible, es recomana cobrir els uniformes amb bates, guardapols o similars. Si no es pot complir tot el que s'assenyala anteriorment, es podria suspendre l'obligatorietat de l'ús d'uniformes, de manera que amb la vestimenta pròpia del treballador es puguin garantir les mesures d'higiene i la seva desinfecció diària.

Es prestarà igualment atenció a la desinfecció de tovalloles i similars, amb les mateixes recomanacions de rentat, i caldrà aïllar-les fins que es rentin. Es recomana canviar les tovalloles per paper.

MESURES EN VESTIDORS I ZONES O SALES DE DESCANS

Sempre que es pugui, es tancaran els vestuaris i les zones o sales de descans. Si no es tanquen, se'n limitarà l'ús al mínim imprescindible i al mínim d'afluència i temps de permanència i no es compartiran estris de cuina, parament o menjar.

S'evitaran aglomeracions, i es mantindrà una distància mínima de dos metres.

Es recomana l'ús d'aquestes zones per torns, de manera que pugui mantenir-se la distància de seguretat.

Rentar-se les mans freqüentment amb aigua i sabó, sobretot abans i després de cada àpat.

Mantenir els aliments protegits amb film o en envasos amb tapa.

Mantenir la zona de menjador utilitzada i els objectes d'ús comú nets.

Deixar la porta oberta de la sala de descans per assegurar la renovació de l'aire.

MESURES D'HIGIENE I/O PROTECCIÓ DE L'ESTABLIMENT

Cada local disposarà d'un protocol de neteja ajustat a les seves característiques i intensitat d'ús.

Els establiments i locals comercials que obrin al públic faran una neteja i desinfecció de les instal·lacions almenys dos cops al dia, i serà obligatori fer-ho al final de la jornada. Caldrà parar especial atenció a poms de portes, taulells, mobles, passamans, màquines dispensadores, terres, telèfons, penjadors, carretons i cistelles, aixetes, etc. S'utilitzaran desinfectants com dilucions de lleixiu (1:50) acabades de preparar o qualsevol dels

desinfectants del mercat amb activitat viricida autoritzats pel Ministeri de Sanitat. Quan es facin servir aquests productes, sempre es respectaran les indicacions de l'etiquetat.

Es farà una neteja al matí, abans de l'obertura de l'establiment, i una segona neteja al llarg de la jornada (preferentment al migdia). És molt recomanable fer una pausa d'obertura al migdia, sense clients, per a tasques de manteniment, neteja, desinfecció i reposició de productes.

Després de cada neteja, s'arraconaran de forma segura els materials emprats i els equips de protecció individual utilitzats, i seguidament es procedirà al rentat de mans.

Es netejaran i desinfectaran els llocs de treball al matí i en cada canvi de torn, amb especial atenció a taulells, mampares, teclats, terminals de pagament, pantalles tàctils, eines de treball i altres elements susceptibles de manipulació.

Quan hi hagi més d'un treballador que atengui el públic, les mesures de neteja s'ampliaran no només a la zona comercial sinó també a les zones privades dels treballadors, com vestuaris, taquilles, lavabos, cuines i àrees de descans.

Es reforçaran les condicions de neteja de lavabos i zones comunes i s'establiran torns d'entrada per evitar aglomeracions.

Els clients no utilitzaran els lavabos dels establiments comercials si no és estrictament necessari. En aquest últim cas, netejaran immediatament sanitaris i aixetes.

En la mesura que sigui possible, es col·locaran dispensadors o es facilitarà, individualment, gel hidroalcohòlic per a la desinfecció de mans.

Els establiments i locals hauran de disposar de papereres amb tapa i, si pot ser, pedal o basculant, en què es puguin dipositar mocadors i altre material d'un sol ús. Les papereres s'han de netejar freqüentment i almenys un cop al dia.

En telèfons d'ús multipersonal és recomanable utilitzar el sistema mans lliures o sistemes que en permetin la individualització de l'ús. Si no és possible, es netejaran després de cada ús.

Els carretons, cistelles, escales mecàniques i ascensors seran objecte d'atenció i neteja continuada. Es poden facilitar al client tovallolletes desinfectants per netejar carretons o cistelles de la compra abans i després del seu ús.

Quan sigui possible i sempre que no contravingui cap norma sectorial, es mantindran les portes obertes amb falques o altres sistemes per evitar el contacte de la gent amb manetes i poms.

Si es considera convenient, i segons el tipus d'establiment, es disposarà de catifes humitejades amb una solució d'aigua i lleixiu al 2% a les entrades i sortides del centre de treball.

MESURES DE PROTECCIÓ ESPECÍFIQUES EN SISTEMES DE CLIMATITZACIÓ I VENTILACIÓ

Revisar la instal·lació de climatització abans de la reobertura i neteja i canvi dels filtres d'aire exterior, si és necessari, per maximitzar el cabal de ventilació. (Nota tècnica: es recomana incrementar el cabal de ventilació a 12,5 litres/segon i persona per l'aforament de l'establiment).

Augmentar, en la mesura que sigui possible, la ventilació dels espais amb aire exterior. Habitualment, els sistemes que es fan servir en comerços poden funcionar agafant només aire de l'exterior. En aquest cas, tancar la recirculació de l'aire per ventilar al màxim amb aire exterior.

Posar, si n'hi ha, la ventilació forçada d'aire exterior a cabal nominal almenys dues hores abans de l'obertura del comerç i deixar un cabal més baix dues hores després del tancament de l'establiment. A les nits i els caps de setmana, no apagar la ventilació forçada d'aire exterior. Mantenir els sistemes en funcionament a un cabal baix, si es pot.

Portar a terme una ventilació natural (regular), obrir portes i finestres tantes hores com sigui possible. Es recomana començar la ventilació natural una hora abans de l'obertura, i deixar-la almenys una hora després del tancament. És especialment important fer-ho en locals que no disposin de sistemes de climatització amb ventilació forçada d'aire exterior.

La ventilació dels comerços sempre fa referència a l'aportament d'aire exterior (aire fresc). En aquest sentit, no s'han d'engegar ventiladors de sostre o de peu, atès que només remouen l'aire interior i no n'aporten de fresc.

Mantenir la ventilació dels lavabos en tot moment: vint-i-quatre hores al dia i set dies a la setmana. Verificar el correcte funcionament de l'extractor d'aire als lavabos i no obrir finestres per assegurar la direcció correcta de la ventilació.

Indicar que els inodors han de descarregar amb la tapa tancada.

Pel que fa als equips de recuperació de calor, es pararan els recuperadors rotatius i es revisaran els recuperadors estàtics per minimitzar fugues.

Prioritzar la ventilació amb aire exterior sobre el confort i l'eficiència energètica.

La sobreventilació pot produir corrents d'aire i falta de confort perquè la temperatura exterior sigui elevada. En molts casos, s'admeten temperatures de 26-27 °C en mode refrigeració. S'abaixarà la temperatura quan sigui necessari per la naturalesa del producte (carnisseries, floristeries, etc.).

Les feines de manteniment correctiu de la instal·lació es faran fora d'horari d'obertura i amb les mesures de protecció adequades per evitar el contagi de la COVID-19. En les instal·lacions que ho admetin, es recomana instal·lar sistemes de purificació de l'aire, com els de llum ultraviolada.

MESURES ESPECÍFIQUES

MESURES ORGANITZATIVES

Establir un pla organitzatiu en què es detallin els procediments d'actuació amb el personal (propi i aliè), la relació de material de protecció i neteja necessaris en cada zona del centre o centres de treball i les mesures establertes o recomanacions per als clients, que s'actualitzaran permanentment d'acord amb l'evolució de les circumstàncies sanitàries i socials. Els representants legals dels treballadors (si n'hi ha) en l'àmbit dels Comitès de Seguretat i Salut hauran de consultar aquests plans i participar-hi.

Pel que fa a les empreses prestatàries, se seguirà el protocol marcat pel servei de prevenció aliè o propi i de coordinació en PRL amb aquestes, i els seus treballadors seguiran els protocols dels centres de treball.

Planificar l'activitat preventiva, prèvia avaluació dels riscos laborals.

Establir un pla de neteja i desinfecció que reculli les mesures de control d'higiene de forma estructurada i amb atribució de competències. En qualsevol cas, s'inclourà l'obligatorietat dels treballadors de rentar-se les mans abans de començar la jornada, amb aigua i sabó o, si no n'hi ha, amb gel hidroalcohòlic. Sempre que sigui possible, s'ha d'establir un sistema de treball per torns, amb rotació d'empleats per minimitzar riscos, sense que variï l'atenció i servei als clients.

L'entrada i sortida del lloc de treball s'organitzarà de manera esglaonada per evitar aglomeracions de treballadors en hores punta.

Limitar el nombre de treballadors coincidents (jornades partides, manteniment, etc.), així com individualitzar, si es pot, les tasques que es feien en parella. Si no fos possible, caldrà mantenir la distància de seguretat. També es facilitaran les modalitats de treball no presencial, com el teletreball, en el cas de feines d'oficina.

La disposició dels llocs de treball, l'organització de la circulació de persones, la distribució d'espais (mobiliari, prestatgeries, passadissos, línia de caixes, etc.), l'organització dels torns i la resta de condicions de treball presents en el centre han de modificar-se, en la mesura necessària i possible, amb l'objectiu de mantenir la distància de seguretat interpersonal de dos metres, o l'exigida en cada moment pel Ministeri de Sanitat. Si no és possible, es faran servir mascaretes.

Facilitar informació i formació al personal en matèria d'higiene davant la COVID-19 i sobre l'ús del material de protecció, com per exemple guants i mascaretes, perquè es faci de manera segura. A les zones comunes es posaran cartells informatius sobre com rentar-se les mans i posar-se i treure's els guants i les mascaretes, així com tots els procediments d'higiene necessaris aconsellats per les autoritats sanitàries.

S'establiran plans de continuïtat de l'activitat davant d'un augment de les baixes laborals del personal en un escenari d'increment del risc de transmissió en el lloc de treball, amb un procés de participació amb la representació legal dels treballadors.

Un dels símptomes de la COVID-19 és la febre alta. Per això es recomana als treballadors que es facin un control diari de la temperatura abans de sortir de casa i, en cas que sigui més alta de 37,5 °C, no vagin a treballar i ho notifiquin a l'empresa mitjançant el contacte mèdic

habilitat per l'empresa en aquests casos. Igualment, hauran de contactar amb el servei públic de salut per tramitar la baixa per IT (incapacitat temporal) i assistència mèdica.

Es substituirà el fitxatge amb empremta dactilar per qualsevol altre sistema de control horari que garanteixi les mesures higièniques adequades per a la protecció de la salut i la seguretat dels treballadors, o bé es desinfectarà el dispositiu de fitxatge abans i després (segons es determini a l'empresa) de cada ús, i s'informarà els treballadors d'aquesta mesura.

Sempre que es pugui, s'evitaran les reunions de treball dins de la botiga i, si s'han de fer, serà en una zona àmplia que permeti mantenir la distància de seguretat interpersonal, al més allunyada possible dels clients, i mai en zones comunes.

L'ocupació màxima del muntacàrregues o ascensor per moure mercaderies o proveir serà d'una persona, o més si es pot garantir la distància de dos metres, i es limitarà l'ús al mínim. Si fos necessari l'accés de més d'una persona, s'ha de garantir l'ús de mascaretes d'acord amb el que disposa aquest document.

Caldrà minimitzar les visites de contractes, clients i proveïdors. Les contractes que hagin de prestar serveis a l'establiment, es recomana que ho facin fora de l'horari comercial, i mantindran les mateixes mesures de seguretat que el personal propi.

Establir un protocol per minimitzar el contacte amb els transportistes. Si és possible, caldrà establir una zona exclusiva de lliurament de comandes, i es desinfectarà entre comanda i comanda. Alhora, en la mesura del que sigui possible, es llençarà l'embalatge original o, si no es pot, es desinfectaran els paquets, sempre que el material ho permeti.

Enviar electrònicament, en la mesura del que sigui possible, els albarans signats, de manera que no es lliurin en paper de mà en mà.

Facilitar les entregues a domicili, si pot ser, realitzades per pagament en línia i preferiblement fer el lliurament a la porta del domicili sense accedir a l'habitatge, mantenint en tot cas una distància amb el client d'almenys un metre (quan es compti amb elements de protecció), o de dos metres (sense aquests elements), i sense mantenir contacte físic. Caldrà informar d'aquestes mesures al client en el moment de tramitar la seva comanda.

Es facilitarà, al personal de repartiment, sigui propi o subcontractat, una mascareta i gel o solució alcohòlica substitutiva del rentat de mans, per procedir immediatament a la higiene necessària entre lliuraments. Així mateix, es recomana mantenir en òptim estat de neteja, interior i exterior, el transport utilitzat per al repartiment.

Es recomana als clients l'ús de mascaretes dins de l'establiment per assegurar la protecció de la resta de clients i empleats.

MODE D'ACTUACIÓ EN CAS DE PERSONAL INFECTAT O DE RISC

Coneixements bàsics sobre la COVID-19 a tenir en compte per prevenir-la:

- Els símptomes de la COVID-19 són, principalment, tos, febre i dificultat respiratòria i, en alguns casos, dolor muscular i mal de cap.

- El 80 % dels casos presenten símptomes lleus i el període d'incubació és de dos a catorze dies. El 50 % dels casos comença a presentar símptomes als cinc dies des del contagi.

Si un treballador comença a tenir símptomes compatibles amb la malaltia, caldrà contactar immediatament amb el telèfon habilitat per la comunitat autònoma o centre de salut corresponents. El treballador abandonarà el seu lloc de treball, i prestarà especial atenció a les mesures de distanciament i higiene, fins que la seva situació mèdica sigui valorada per un professional sanitari. Per la seva banda, l'empresa ho notificarà al servei de prevenció perquè aquest adopti les mesures oportunes i compleixi amb els requisits de notificació que estableix el Ministeri de Sanitat.

L'empresa ha d'elaborar i aplicar un protocol d'actuació en cas que es detectin possibles infectats o persones que hi hagin estat en contacte.

Si algun treballador correspon al perfil de persona de risc segons les recomanacions del Ministeri de Sanitat (ja sigui per embaràs, per patologies cròniques prèvies o per edat), el Servei de Prevenció (vigilància de la salut) revisarà el seu lloc de treball i considerarà la conveniència o no de recomanar-li l'aïllament preventiu en cas de no poder fer teletreball.

MESURES GENERALS D'HIGIENE I PROTECCIÓ DELS CLIENTS

Els establiments podran obligar els clients a fer servir mascaretes d'ús quirúrgic o sanitari dins de l'establiment.

S'haurà d'establir un aforament màxim, que ha de permetre complir les mesures extraordinàries dictades per les autoritats competents en cada fase de flexibilització de les mesures de contenció, concretament amb el requisit de distància mínima. L'aforament serà proporcional a la superfície del local i fase de *desescalada* i haurà d'estar exposat mitjançant cartelleria a l'accés a l'establiment, i ser visible tant per al client com per als treballadors.

Si s'arriba a l'aforament permès, els clients hauran d'esperar fora de l'establiment de forma organitzada i mantenint rigorosament la distància de seguretat.

El temps de permanència als establiments i locals serà l'estrictament necessari perquè els consumidors puguin realitzar les seves compres o rebre la prestació del servei.

Els establiments i locals hauran d'assenyalar de manera clara la distància de seguretat de dos metres entre clients, amb marques a terra, o mitjançant l'ús de balises, cartelleria i senyalització en aquells casos en què sigui possible l'atenció personalitzada de més d'un client al mateix temps, que no serà mai de manera simultània pel mateix empleat.

La distància entre venedor i client serà d'almenys un metre quan es compti amb elements de protecció com mampares o pantalles facials de protecció, o de dos metres sense aquests elements, durant tot el procés de compra, com també a les zones d'atenció i de pagament.

Els establiments i locals hauran de posar a disposició del públic dispensadors de gel desinfectant a l'entrada del local, i hauran d'estar sempre en condicions d'ús.

Els establiments i locals hauran de posar a disposició del públic guants d'un sol ús (es poden usar tant els de secció com de qualsevol altra classe no reutilitzable) a l'entrada del local, amb

les papereres, perquè sigui possible llençar-los de manera segura a la sortida del local comercial. Es recomana disposar de papereres amb tapa i accionament de pedal.

Informar amb cartelleria, als empleats i als clients, dels procediments d'higiene publicats per les autoritats sanitàries, i demanar la col·laboració i el seguiment de les normes pel bé de tots. Es donaran recomanacions especials a les zones més sensibles:

Escales mecàniques: evitar, en la mesura que sigui possible, tocar els passamans. A més, cada quatre o cinc graons, es marcaran per indicar la distància de seguretat de dos metres.

Ascensors: evitar-ne l'ús sempre que sigui possible. Limitar-ne l'ocupació màxima a una persona o més si es pot garantir el distanciament de dos metres. En cas que sigui necessari utilitzar-lo, es requerirà l'ús de mascareta. Es donarà prioritat a les persones amb limitacions físiques, que podran estar acompanyades si ho volen, i als cotxets.

Caixes: respectar la distància de seguretat.

Establir, així mateix, un flux controlat de clients a l'entrada i sortida per evitar l'encreuament d'uns i altres. Si és possible, es definiran sentits de circulació de clients a les zones de major confluència, diferenciant ambdós sentits amb cintes de separació i/o vinil adhesiu al paviment. Igualment, en el paviment dels espais generals de les botigues, es podran instal·lar vinils adhesius circulars (20 cm de diàmetre) amb la inscripció "2m", separats entre ells per dos metres, en forma de línia o malla en funció de l'amplada de l'espai disponible (fins a tres metres d'amplada una filera; entre tres i cinc, dues fileres; i així successivament cada dos metres d'amplada addicional). Això serà un recordatori permanent a empleats i clients, i un indicador de quan l'aforament del centre o de la planta arriba al màxim admissible, que serà una fracció del nombre de punts vermells disposats a la planta.

Sempre que es pugui s'utilitzaran portes diferents per a l'entrada i la sortida dels clients a l'establiment, i s'hi posaran els mitjans de neteja adequats per a la higiene de mans.

A les portes d'entrada i sortida de l'establiment comercial o en les seves zones comunes se senyalitzaran i s'establiran dispositius per garantir la distància mínima de seguretat entre persones. Si per motius d'espai no fos possible, els empleats hauran d'utilitzar mascareta.

Es marcarà una línia de seguretat a terra i/o cartelleria informativa tant a la zona de caixa com a la zona de venda directa al consumidor, de manera que s'asseguri la distància entre client - producte - personal del local.

Si les característiques de l'establiment ho requereixen, es comptarà amb personal de seguretat, que controlarà l'aforament a l'entrada de l'establiment o dispersarà la gent. A l'interior del local es podrà dedicar personal per a l'organització de la circulació dels clients i per evitar zones d'elevada concentració de persones.

Si és possible, es crearan carrils de compra segura amb fletxes indicatives o senyalitzacions d'entrada i sortida per evitar contactes innecessaris entre clients. S'informarà clarament als clients, a través d'avísos (com anuncis periòdics per megafonia) o mitjançant cartelleria, de les mesures organitzatives i la necessitat de complir-les.

En els establiments comercials no alimentaris amb zones d'autoservei, serà un treballador de l'establiment qui haurà de prestar aquest servei per evitar que els clients manipulin directament els productes.

En general, no es podran posar a disposició dels clients productes de prova i se'n restringirà l'ús o manipulació únicament al personal del local, excepte en alguns subsectors (detallats en apartats posteriors) com el tèxtil, el calçat, els barrets o les joies, que hauran de seguir les recomanacions específiques.

MESURES DE PROTECCIÓ ESPECÍFIQUES EN CAIXES I PUNTS D'ATENCIÓ AL PÚBLIC

A la línia de caixa caldrà respectar la distància de seguretat interpersonal de dos metres i, si és possible, s'utilitzaran terminals alterns per evitar la distància entre files i evitar aglomeracions.

Es prioritzarà l'atenció a embarassades, gent gran, discapacitats, persones amb mobilitat reduïda i pares i mares amb nens menors de tres anys i cotxets.

S'instal·laran mampares de plàstic o similar (rígid o semirígid) de fàcil neteja i desinfecció, de manera que, un cop instal·lades, la zona de treball quedi protegida. Es netejaran a cada canvi de torn. Si no fos possible, el personal de caixa i atenció al públic portarà sobre la mascareta una pantalla facial protectora de tota la cara, adequada a l'activitat que desenvolupa.

Evitar, sempre que sigui possible, que el personal que manipuli diners o altres mitjans de pagament despatxi simultàniament productes. Si no és possible, s'utilitzaran les mesures higièniques indicades.

Fomentar el pagament amb mòbil o amb targeta. S'hauran de desinfectar les mans després de l'ús de bitllets o monedes i abans de començar la següent transacció. Quan es faci servir un TPV, amb PIN, es netejarà el terminal i el bolígraf si l'operació requereix signatura. Es pot protegir el TPV amb un film d'un sol ús en cada operació. En el cas dels diners en efectiu, els clients els dipositaran en una superfície de fàcil neteja. S'evitarà el contacte personal i es desinfectarà la superfície per a cada operació.

Disposar, en aquests llocs de treball, de gel hidroalcohòlic, mocadors d'un sol ús i papereres amb tapa i bossa (preferentment amb pedal o basculant) per dipositar-hi els mocadors o altre material d'un sol ús. Caldrà netejar les papereres de manera freqüent.

Imatge de neteja segura en tot moment. És recomanable que les zones d'atenció al públic que els clients toquin de forma habitual es netegin amb productes desinfectants freqüentment.

DEVOLUCIÓ DE PRODUCTES

Pel que fa a la devolució de productes, l'establiment comptarà amb una estratègia de tractament i/o desinfecció que defineixi el tractament adequat en funció de les característiques del producte abans de posar-lo a la venda. El producte es recollirà amb guants d'un sol ús.

MÀQUINES EXPENEDORES

Informar de la necessitat que els clients mantinguin la distància de seguretat de dos metres mentre esperen el seu torn.

Informar de la conveniència d'utilitzar guants o alguna protecció per accionar la màquina o, si no s'utilitzen, la necessitat de desinfectar-se les mans abans i després de l'ús.

Extremar la neteja i desinfecció de les màquines amb especial incidència en els punts de contacte directe amb l'usuari (pantalla, botoneres, recollida producte, etc.).

Eliminar o inhabilitar les màquines expenedores que no formin part de l'activitat principal del comerç, com ara màquines de cafè o begudes.

RECOMANACIONS ESPECÍFIQUES PER ALS ESTABLIMENTS UBICATS EN CENTRES COMERCIALS

A més de totes les indicacions contingudes en aquest document, se n'indiquen altres d'addicionals o s'incideix sobre les especialment importants per als locals de centres comercials, atès que disposen d'aparcaments i zones comunes àmplies.

MESURES HIGIENICOSANITÀRIES

Desinfecció completa del centre comercial abans de l'obertura, amb especial atenció a la neteja de les àrees públiques (aparcament, àrees de descans, serveis, etc.) i dels molls de càrrega i punts de residus.

A la zona d'aparcament, a més de la desinfecció continuada dels punts de contacte habituals i de la posada a disposició de gel hidroalcohòlic per als clients, es fomentarà el pagament per mitjans electrònics *contactless*.

Neteja i desinfecció regular durant l'horari d'obertura de les principals àrees de contacte (lavabos, terres, passamans d'escales mecàniques, poms de portes, taulell de benvinguda, etc.).

Instal·lació de mampares de protecció en caixes i llocs d'informació i atenció al públic.

Instal·lació de dispensadors de gels hidroalcohòlics en diversos punts del centre, sobretot en entrades, lavabos, punts d'atenció i ascensors, i verificació regular del seu correcte funcionament.

Tancament de zones infantils, ludoteques o qualsevol altra zona dedicada a alguna activitat del tipus «no permesa» segons la fase de *desescalada* del moment. Les àrees de descans també romandran tancades o limitades de manera que es garanteixi el compliment de la distància de seguretat.

Desactivació de directoris digitals i suports en pantalles tàctils interactives i neteja i desinfecció continuada encara que estiguin desactivades, excepte quan la seva finalitat sigui la gestió de torns, cas en què caldrà extremar la neteja.

Es prestarà especial atenció al control d'accés per torns als lavabos i sales de lactància i es garantirà la distància de seguretat. En cas que els nens n'hagin de fer ús, només els acompanyarà un adult.

Suspensió d'activitats dins del centre que puguin propiciar la formació de grups de persones (esdeveniments, promocions, activitats culturals).

Senyalització amb vinils a terra que marquin la distància de seguretat entre clients a l'entrada de l'hipermercat, els lavabos i altres zones de gran afluència.

S'informarà del protocol de mesures a cada establiment comercial del centre comercial.

Ús de sistemes de videovigilància, si la instal·lació està feta, per al seguiment de les mesures de distanciament i sanitàries, en el marc de la normativa de protecció de dades.

MESURES HIGIENICOSANITÀRIES PER A EMPLEATS I TREBALLADORS DEL CENTRE

Formació específica per a empleats i proveïdors sobre la nova normativa i protocols d'higiene.

Desinfecció de l'àrea de gerència.

Instal·lació de mampares de protecció als llocs d'atenció de les oficines de gerència.

MESURES RELATIVES ALS VISITANTS DEL CENTRE

Es recomana un sistema de comptatge de persones i mesures de control de distanciament social, inclòs a l'aparcament.

El personal de seguretat controlarà que es respecti la distància mínima, i farà especial atenció a zones d'escaleres mecàniques i ascensors.

Col·locació de vinils que indiquin la distància de seguretat en escaleres, ascensors, lavabos, taulell de benvinguda, etc.

Cartelleria i megafonia, amb certa freqüència, que recordin les recomanacions de seguretat.

PROTOCOL D'ACTUACIÓ EN CAS DE DETECCIÓ DE POSSIBLES CASOS D'INFECCIÓ

Si es detecta un possible cas d'infecció al centre comercial s'haurà d'avisar a la gerència del centre i trucar al telèfon d'emergències sanitàries de la comunitat autònoma.

Es traslladarà l'afectat a una àrea restringida.

Es desinfectaran totes les zones on hagi pogut estar el client/empleat infectat, d'acord amb el que estableix el Ministeri de Sanitat.

MESURES RELATIVES A LA COMUNICACIÓ ESTRATÈGICA

Estudi de l'opció de disposar d'assessories externes especialitzades per a l'adopció de bones pràctiques segons l'evolució de la crisi sanitària.

Comunicació de les mesures sanitàries adoptades, incloent-hi certificacions sanitàries, amb l'objectiu de conscienciar el consumidor de l'estricta compliment de la normativa.

Divulgació de comunicació de sensibilització en xarxes socials i altres mitjans si es considera oportú.

Informació sobre punts de venda de mascaretes.

Mantenir una línia de comunicació amb les autoritats competents per adoptar les mesures pertinents en funció de l'evolució de la crisi sanitària i per actualitzar la informació als comerciants del centre.

RECOMANACIONS ESPECÍFIQUES PER A DIFERENTS SECTORS COMERCIALS

ALIMENTACIÓ

Es reiteren les mesures de seguretat aprovades i adoptades fins ara pel comerç alimentari i la seva experiència en aquest període.

Si el producte es troba exposat directament al client sense envasar, s'haurà de protegir en vitrines, plàstic, vidre, metacrilat o qualsevol altre material que en garanteixi la higiene. En el cas de productes de pesca, carn, xarcuteria, polleria o de fruites i verdures i hortalisses en despatx assistit podrà establir-se una distància de seguretat entre el client i els productes adaptada a la mida de l'establiment.

En el cas de fruites i verdures d'autoservei, s'han de recollir recomanacions de rentat i tractament del producte i l'ús de guants d'un sol ús. En l'autoservei d'altres productes a granel caldrà habilitar les mesures de seguretat adaptades al tipus de producte.

Ús de guants per part del venedor i del client que manipulin productes no envasats.

Es recomana que el venedor utilitzi guants, d'acord amb la reglamentació sobre manipulació d'aliments, si és el cas. Si no es disposa de guants, s'extremaran les mesures de seguretat i la freqüència en la neteja i desinfecció.

TÈXTIL

En els establiments del sector comercial tèxtil i d'arranjaments de roba i similars, s'haurà de limitar al màxim l'ús d'emprovadors, i la zona de d'emprovadors s'haurà de netejar després de cada ús. Atesa la varietat de teixits existents i procediments de desinfecció, l'establiment disposarà d'una estratègia de tractament i/o desinfecció de les peces que els clients s'han empravat o que han retornat.

Caldrà higienitzar els emprovadors després de cada ús. També s'haurà de garantir la higienització i/o quarantena de les peces emprovades i/o retornades.

A fi de limitar l'ús dels emprovadors per complir les mesures de distanciament interpersonal i higiene, es recomana valorar la possibilitat de tancament temporal o obertura parcial dels emprovadors alternant-ne, per exemple, un d'obert amb un de tancat.

S'establirà un control d'entrada a la zona d'emprovadors i comptaran amb l'assistència de personal intern de la botiga per garantir les mesures de seguretat i higiene.

En cas que l'accés a l'emprovador sigui mitjançant una cortina, es tocarà només amb els guants o amb el colze. Les cortines s'han de desinfectar, com també l'interior dels emprovadors, especialment terres i mobiliari. S'evitarà el mobiliari i la decoració no imprescindibles.

En la mesura que sigui possible, es facilitaran guants als clients a l'hora de tocar les peces.

CALÇAT

Es recomana que el producte s'emprovi amb mitjons d'un sol ús o amb una bossa de plàstic proporcionats pel comerç.

Neteja del producte empravat i no comprat i del producte retornat.

JOIERIES, RELLOTGERIES I SIMILARS

Ateses les característiques especials i el valor dels articles, i per mantenir les mesures bàsiques de seguretat de l'establiment, es podrà demanar al client que es tregui la mascareta per identificar-lo més clarament abans d'entrar i, un cop permès l'accés, se l'haurà de tornar a posar.

El client no tocarà cap superfície, vitrina o catàleg si no és amb guants nous proporcionats per la botiga o guants propis, que caldrà netejar amb gel hidroalcohòlic. El client no podrà tocar les mercaderies, serà el comerciant qui les mostrarà.

Tot el mostrari haurà d'estar desinfectat i es desinfectaran les peces cada vegada que les toquin o se les emprovin.

Quan s'emprovin articles, el venedor haurà d'usar mascareta i guants i el client mascareta, i desinfectar-se amb gel hidroalcohòlic les mans o la part del cos que estigui en contacte amb l'article. També es pot fer servir una coberta de plàstic d'un sol ús (per exemple, film) que cobreixi la part necessària del cos (mà, braç, escot, etc.) depenent d'on es col·loqui l'anell, rellotge, collaret, etc.

Els productes desinfectants recomanats són l'aigua i el sabó de manera general. També l'alcohol propílic de 70 °C, aplicat amb una tovallola o disc de cotó. Cal evitar-ne l'aplicació en aquelles joies que puguin ser malmeses per l'alcohol (com les perles); en aquest cas, es recomana l'ús de peròxid d'hidrogen (aigua oxigenada) o un bany de vapor amb aquest compost. Igualment, es recomana la desinfecció amb radiació ultraviolada.

TECNOLOGIA, TELEFONIA I CULTURA (LLIBRES, CD, PEL·LÍCULES I SIMILARS)

Es proporcionaran al client guants d'un sol ús a l'entrada de l'establiment o àrea, i serà obligatori fer-los servir en la manipulació de productes.

Es netejaran, freqüentment, els expositors i els productes exposats.

Si es retornen productes, es procedirà com es recull a l'apartat de mesures generals d'higiene i protecció dels clients.

No es desinfectaran els llibres.

Com que els materials que formen els llibres i publicacions són molt variats (paper, cartró, plàstic, tela, cuir, cola, fil, etc.), es recomana que les devolucions es dipositin en una zona apartada i separades entre elles durant catorze dies, de manera que es pugui garantir que no estan infectades quan tornin al canal llibrer.

MOBLES

Sempre que sigui possible, els clients recolliran els productes de forma individual o, si els cal ajuda per carregar-los al vehicle, amb l'adequada protecció. Els repartidors a domicili i els muntadors de les botigues haurien de portar prou quantitat d'elements de protecció individual (com a mínim dos parells de guants i dues de màscares per persona) per si es malmeten durant alguna manipulació, com també gels desinfectants per abans i després de cada lliurament.

Els sofàs, cadires, matalassos o qualsevol moble o accessori que requereixi contacte físic per a la venda, es cobriran amb protectors o faldons de canapès que s'apartaran o es desinfectaran un cop acabada la prova.

CERÀMICA, BANYS, CUINES I REFORMES EN GENERAL

Quan es presentin mostres, a l'hora de provar la textura dels materials, s'indicarà al client la zona de la prova i a continuació se sotmetrà la peça al procés de desinfecció adequat.

Si es treballa amb catàleg físic, el mostrarà el venedor o bé oferirà guants d'un sol ús al client.

Es fomentarà la relació amb el professional contractat pel client per donar suport a la coordinació de l'obra i s'evitarà al màxim la mobilitat del client.

El subministrament dels productes es realitzarà directament a l'obra sota el procediment de subministrament que asseguri la higiene i desinfecció dels espais transitats.

Per a més seguretat, és recomanable utilitzar mampares als taulells d'albarans i, si es pot, protecció per als treballadors.

BARRETS O TOCATS

Quan es realitzin proves d'accessoris de cap, es faran servir gorres d'un sol ús de cel·lulosa, que es llençaran un cop acabada la prova.

BENZINERES

Assegurar l'ús de guants d'un sol ús i el manteniment de la distància interpersonal de dos metres i utilitzar sortidors alterns per proveir carburant. Mantenir la zona de proveïment neta i desinfectada.

MESURES I CONDICIONS DE SEGURETAT PER A L'ACTIVITAT DE MERCATS DE VENDA NO SEDENTÀRIA

L'ajuntament establirà les mesures necessàries per garantir el compliment de les normes i recomanacions en matèria de seguretat i higiene enfront del contagi i expansió de la COVID-19 en el desenvolupament de l'activitat de venda no sedentària.

MESURES ORGANITZATIVES

AFORAMENT I DISPOSICIÓ DELS LLOCS

Els mercats de venda no sedentària podran adaptar-se o mantenir l'activitat als llocs on se celebren habitualment, sempre que l'espai on es desenvolupen garanteixi que no se superarà l'aforament permès segons la fase de *desescalada*, i que permeti complir amb els requisits de

distància mínima de seguretat. L'ajuntament podrà valorar l'ampliació de la superfície destinada al mercat de venda no sedentària.

Els comerciants i les autoritats locals es coordinaran perquè els espais no coberts habilitats per a mercats no sedentaris estiguin totalment delimitats amb cinta d'obra, tanques o amb qualsevol altre mitjà que permeti marcar de forma clara els límits de l'espai, de manera que es puguin controlar l'entrada i sortida de gent i evitar les aglomeracions.

Els mercats de venda no sedentària que no puguin mantenir l'activitat en un entorn tancat o delimitat valoraran el trasllat d'ubicació a instal·lacions esportives o d'un altre tipus on puguin adoptar mesures de control per dosificar l'aforament.

La disposició i el nombre de parades en funcionament ha de permetre, igualment, mantenir la distància de seguretat.

Es recomana que la distribució lineal dels llocs es faci a força distància per evitar que, en un carrer, les parades quedin les unes davant les altres, separades per una via de trànsit i amb una distància mínima entre ells de sis metres, amb una separació mínima de dos metres i mig entre els laterals.

S'aplicaran les mateixes normes i recomanacions descrites en el comerç tèxtil per als llocs de roba i similars.

ACCESSOS I INFORMACIÓ

S'establirà un accés per a l'entrada i un altre per a la sortida del recinte.

A l'entrada es podrà posar a disposició dels clients un dispensador d'hidrogel o qualsevol altre tipus de desinfectant, i caldrà fer-ne ús abans d'accedir a l'espai de compra. Així mateix, es podran facilitar mascaretes o guants i establir-ne l'obligatorietat si l'organisme competent ho considera necessari.

Quan hi hagi pics d'afluència massiva de clients, s'impedirà l'entrada al recinte i els clients hauran d'esperar fora de l'establiment de forma organitzada i mantenint rigorosament la distància de seguretat. Si hi ha problemes, se sol·licitarà l'auxili de les Forces de l'Ordre Públic.

Durant l'horari de funcionament es garantirà la vigilància de l'espai del mercat perquè es compleixin les normes de distanciament social i per evitar aglomeracions.

S'informarà clarament a tots els venedors i clients de les mesures organitzatives i d'higiene i de la necessitat de cooperar en el seu compliment.

S'establirà cartelleria informativa amb les mesures de distanciament i higiene que s'han d'adoptar. També indicarà que, si una persona manifesta símptomes compatibles amb la COVID-19, haurà d'abandonar immediatament el lloc i seguir les indicacions del personal sanitari.

NETEJA

Es revisaran els programes de neteja de tots els espais per assegurar que el procés de desinfecció de superfícies potencialment contaminades (tot el que es toca de forma rutinària: poms, porta, passamans, taulells, aixetes, etc.) es realitza de forma adequada i amb la major freqüència possible segons els mitjans disponibles.

MESURES DE SEGURETAT EN LLOCS DE VENDA AL PÚBLIC

Dins d'un mateix espai els venedors hauran de mantenir entre ells una distància mínima de dos metres, i es restringirà l'activitat comercial a un únic operador si les mesures del lloc no fan possible aquesta separació física.

Els ajuntaments hauran d'establir directrius que assegurin la distància mínima exigida entre venedors i clients.

Només els venedors de la parada podran tocar els productes. Ho faran sempre amb guants de protecció i mascareta, i seguint les instruccions i recomanacions d'higiene davant la COVID-19. S'evitarà la manipulació simultània d'aliments i diners o altres mitjans de pagament, i es fomentarà el pagament amb targeta; s'extremarà la neteja del TPV després de cada ús, especialment si l'ha manipulat pel client.

Els llocs de venda s'han de netejar i desinfectar amb freqüència. Al final de la jornada es netejarà i desinfectarà tota la maquinària, dispositius i altres elements del lloc ambulant, tenint en compte les superfícies que s'hagin pogut tocar, i seguint les instruccions de neteja i desinfecció dictades per fer front a la pandèmia de la COVID-19.

Disposar de gel hidroalcohòlic, mocadors d'un sol ús i papereres amb tapa i bossa (preferiblement amb pedal o basculants), per dipositar residus com mocadors i altre material d'un sol ús. Aquestes papereres s'hauran de netejar de forma freqüent.

Mantenir el lloc ordenat, amb els productes disposats de forma higiènica, separats adequadament per categories i proporcionant una imatge de neteja segura en tot moment.

En cas de devolució de productes, s'han de desinfectar o mantenir-los en quarantena abans de posar-los novament a la venda. Així mateix, s'aconsella recollir-los amb guants d'un sol ús.

MESURES D'HIGIENE I SEGURETAT ADDICIONALS EN VEHICLES DE TRANSPORT I VENDA AMBULANT

Netejar i desinfectar freqüentment el vehicle de càrrega, amb atenció especial a superfícies, volant, poms, etc. Es pot fer servir lleixiu d'ús domèstic diluït en aigua o qualsevol desinfectant viricida del mercat autoritzat i registrat pel Ministeri de Sanitat. Per a l'ús d'aquests productes se seguiran les indicacions de l'etiquetat.

Després de cada jornada s'hauran de netejar i desinfectar, d'acord amb els protocols de neteja establerts, les superfícies, màquines dispensadores, mostradors, etc. i, en general, qualsevol superfície que s'hagi pogut tocar amb les mans.