

FAQs: El *ecommerce* durante el estado de alarma

1. ¿Se puede seguir desarrollando la actividad de *ecommerce* durante el tiempo que dure el estado de alarma y sus prórrogas?

Sí, se puede porque el Real Decreto que declaró el estado de alarma el 14 de marzo lo permite y, además, también lo permite el Real Decreto publicado el día 29 de marzo. No obstante, es posible que según evolucione la situación pueda producirse alguna variación.

2. ¿Se puede vender cualquier tipo de producto?

Sí, se puede vender cualquier tipo de producto, tal y como, lo ha establecido la Abogacía del Estado y el [Ministerio de Industria, Comercio y Turismo](#).

3. ¿Pueden los clientes ir a buscar los productos que han comprado online a la tienda?

Sí, pero solo los productos de alimentación, farmacéuticos y de primera necesidad, debido a las limitaciones de movimiento establecidas, tal y como, ha determinado el [Ministerio de Industria, Comercio y Turismo](#).

4. ¿Pueden las empresas de logística y resto de empresas proveedoras continuar realizando su labor?

Sí, pueden continuar realizando su actividad puesto que el Real Decreto del día 29 de marzo permite, específicamente, continuar trabajando, además de a las personas que sean necesarias para el desarrollo de la actividad de las empresa de *ecommerce*, a las que trabajan en las empresas de distribución y entrega de productos adquiridos por internet y a los trabajadores imprescindibles de las empresas que se dediquen al mantenimiento de las actividades productivas de la industria manufacturera que ofrecen los suministros, equipos y materiales necesarios para el correcto desarrollo de las actividades esenciales, entre las que se encuentra, el comercio electrónico. No obstante, en la práctica es posible que haya algunas limitaciones debidas a la situación actual.

5. ¿Deben llevar algún documento identificativo los trabajadores de las empresas de comercio electrónico y del resto de empresas proveedoras, en caso que se deban desplazarse a su lugar de trabajo o repartir los productos?

Sí, es necesario que, con objeto de facilitar la identificación de los trabajadores que no puedan teletrabajar y deban desplazarse por parte de los cuerpos y fuerzas de seguridad del Estado, lleven un certificado emitido por la empresa en la que desarrollan su labor y que indique que la persona trabajadora portadora del mismo puede continuar realizando los desplazamientos necesarios para el desarrollo de su actividad. Para ello se puede utilizar el [modelo oficial publicado en el BOE](#).

6. ¿Se deben adoptar medidas de seguridad en la preparación, entrega y devolución de los paquetes?

Sí, es necesario adoptar medidas de seguridad para proteger la salud de los trabajadores y de los clientes. Para conocer cuáles son estas medidas se puede consultar específicamente la [Guía de recomendaciones para el desarrollo de la actividad comercial a distancia](#) que ha elaborado el Ministerio de Industria, Comercio y Turismo (y en la que Adigital ha participado), como complemento de la [Guía de buenas prácticas para los establecimientos del sector comercial](#).

7. ¿Se ha modificado el plazo para realizar la devoluciones?

Sí, cuando se permita realizar en tienda las devoluciones de los productos adquiridos, dado que los clientes no pueden salir de sus domicilios para realizar la entrega del producto del que desean desistir, el plazo en que podrán hacerlo será el mínimo establecido de 14 días u otro superior que la empresa haya ofrecido, que comenzará a contar desde el día siguiente a la finalización del estado de alarma. En los casos en los que se permiten las devoluciones a través de la recogida en domicilio, estas podrán realizarse en el modo habitual, aunque es posible que en la práctica haya algunas limitaciones debidas a la situación actual.

Para más información también puedes consultar el [Decálogo de recomendaciones para el e-commerce durante el estado de alarma](#) que publicamos el pasado día 18 de marzo.

[Documento actualizado a lunes, 6 de abril de 2020]