

Consejo de  
**Cámaras**  
de la Comunidad Valenciana

 GENERALITAT VALENCIANA  
CONSELLERIA DE MEDI AMBIENT

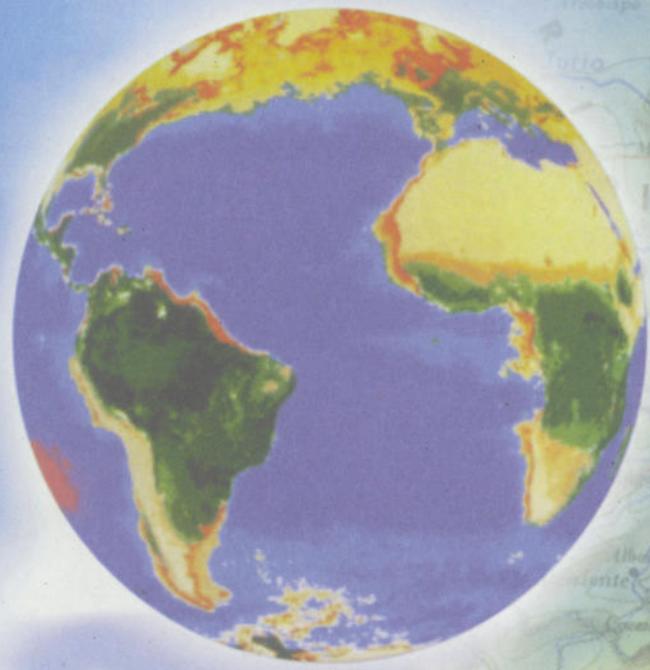
e d u c a c i ó n a m b i e n t a l



# Las buenas prácticas medioambientales en el Comercio



 GENERALITAT VALENCIANA



## ¿Qué son las Buenas Prácticas Medioambientales?

Al iniciar acciones para minimizar los residuos o las emisiones, generalmente se plantea como primera actuación el cambio técnico de los procesos: sustitución de materiales, modificaciones en los equipos o diseño de nuevos productos. Pero no siempre se reflexiona sobre la posibilidad de reducir el impacto ambiental negativo a través de cambios en la organización de los procesos y las actividades, es decir, a través de la implantación de Buenas Prácticas Medioambientales.

Las Buenas Prácticas son útiles, tanto por su simplicidad y bajo coste, como por los rápidos y sorprendentes resultados que se obtienen. Requieren sobre todo cambios en la actitud de las personas y en la organización de las operaciones. Al necesitar una baja inversión, su rentabilidad es alta, y al no afectar a los procesos, son bien aceptadas.

El principal objetivo de esta guía, dirigida tanto a los pequeños y medianos comercios como a las grandes superficies, es promover la mejora continua de la actividad en relación con el medio ambiente, mediante la exposición de unas recomendaciones prácticas cuya aplicación mejorará la eficiencia ambiental.

Como resultado de la implantación de las Buenas Prácticas, se conseguirá:

- Reducir el consumo de los recursos energéticos de toda índole.
- Reducir el consumo de agua.
- Disminuir la generación de residuos y facilitar su reutilización.
- Minimizar el efecto ambiental de las emisiones atmosféricas, de los ruidos y de los vertidos de aguas.
- Mejorar la competitividad de la empresa, como resultado del conocimiento de las inquietudes del usuario.
- Mejorar la imagen de la empresa ante los clientes, los usuarios y los trabajadores.
- Informar y formar a los empleados y clientes, lo que redundará en una buena integración de las medidas adoptadas para la mejora del medio ambiente.

La guía está estructurada en cinco áreas o secciones de trabajo, donde se describen las recomendaciones prácticas a aplicar en cada una de ellas:

1. Limpieza.
2. Gestión de recursos naturales.
3. Educación de consumidores y trabajadores.
4. Compras. Aprovisionamientos.
5. Gestión de residuos.



## Limpieza

En esta área nos encontramos con las siguientes actividades con incidencia medioambiental: Limpieza de zonas comunes, aseos de los usuarios y personal del comercio, orden en las instalaciones, recogida de residuos.

Cuando la acción en la limpieza es correcta el impacto ambiental es positivo, por ejemplo:

- Instalar dispositivos de regulación de caudal permite reducir el consumo de agua de 20 a 8 litros por minuto.
- Un grifo cerrado evita que se envíen al desagüe de 5 a 10 litros de agua por minuto.

Cuando la acción en la limpieza es incorrecta el impacto ambiental es negativo, por ejemplo:

- Las basuras amontonadas y mal gestionadas disminuyen las condiciones higiénicas del establecimiento, además de provocar accidentes.
- La limpieza de las zonas asfaltadas con manguera aumenta considerablemente el consumo de agua.
- Una cisterna con escape de agua malgasta 34.000 litros al año.

## Buenas prácticas

### Agua

- En los lavabos, tanto del personal como de los clientes, la instalación de dispositivos limitadores de presión y difusores, que aseguren el nivel de enjuague adecuado, permite una limpieza correcta pero con menor aporte de agua.

- En las zonas de servicios comunes pueden instalarse grifos monomando con temporizador, de forma que se elimine la posibilidad de dejar grifos abiertos.

- Se puede reducir el volumen de las cisternas del WC, manteniendo la eficacia de la acción limpiadora, mediante la introducción de botellas llenas de agua (o mejor de arena) o bajando la boya. Otra solución consiste en sustituir las cisternas por otras de menor capacidad. Con cualquiera de las dos medidas se disminuye el consumo de agua.

- La limpieza de las zonas comunes asfaltadas mediante barredoras mecánicas reduce considerablemente el consumo de agua. Se debe procurar que la cantidad de agua empleada en la limpieza en general sea la adecuada.

### Productos de limpieza

- Los productos químicos que se emplean en la limpieza de las instalaciones deben estar identificados como de una menor agresividad medioambiental. La limpieza de las zonas comunes se realizará con detergentes libres de fosfatos y de cloro.

- La utilización de los líquidos de limpieza se realizará en las cantidades mínimas recomendadas por el fabricante.

### Energía

- La colocación y uso de termostatos en los calentadores de agua caliente sanitaria y el mantenimiento adecuado de la caldera, en caso de utilizar un sistema central de calefacción, reduce el consumo de energía empleada.

### Papel

- Fomentaremos la utilización de papel higiénico reciclado en los servicios.

- La instalación en los servicios de zonas comunes de sistemas eléctricos para el secado de manos, en lugar del empleo de toallas de papel, redundará en una disminución de los residuos generados.

## Gestión de recursos naturales

En esta área nos encontramos con las siguientes actividades con incidencia medioambiental: Consumos de energía y de agua, ruido, mantenimiento de instalaciones, calefacción, aire acondicionado, equipos mecánicos y eléctricos.

Cuando la acción en la gestión de recursos naturales es correcta el impacto ambiental es positivo, por ejemplo:

- Optimizar al máximo el aislamiento térmico del edificio permite anular las pérdidas energéticas.

- Se puede ahorrar hasta un 10% en el consumo eléctrico si se mantienen las bombillas y lámparas limpias.

Cuando la acción en la gestión de recursos naturales es incorrecta el impacto ambiental es negativo, por ejemplo:

- El ruido excesivo en los establecimientos puede llegar a "espantar" a los usuarios.
- La calefacción que no funciona de un modo eficaz malgasta del 30% al 50% de la energía que consume.

## Buenas prácticas

### Energía

- Las auditorías del sistema eléctrico ayudan a optimizar el consumo. Determinar el consumo por zonas y detectar las zonas donde la iluminación artificial es deficiente o aquellas donde hay exceso para conocer los valores reales de consumo permite acometer objetivos de reducción de uso energético.

- La sustitución de los sistemas de alumbrado incandescente por sistemas basados en tubos fluorescentes o lámparas de sodio modera el consumo eléctrico. Aunque inicialmente son más caros, a la larga resultan más económicos: las lámparas fluorescentes consumen 1/5 de la energía consumida por las lámparas incandescentes.

- El óptimo consumo de energía eléctrica se logra mediante el máximo uso de la iluminación natural. Situar claraboyas o lucernarios en las instalaciones y asegurar su limpieza para que dejen pasar la luz con la máxima claridad, limpiar periódicamente las lámparas, etc. son medidas sencillas que reducirán la necesidad de más puntos de luz. Es conveniente tener en cuenta estas medidas en el caso de nuevas instalaciones.

- Debemos asegurarnos de que los niveles de iluminación son los adecuados, y no excedemos al iluminar zonas poco visitadas. En los escaparates procuraremos colocar bombillas y tubos de bajo consumo. Si además se instalan celosías en las lámparas aumentaremos el efecto luminoso mediante el reflejo de la luz.

- Si se instalan interruptores temporizados que aseguren la desconexión de la iluminación tras un tiempo, en servicios, vestuarios de empleados, cabinas de teléfono, etc, o se disponen detectores de presencia que activen

o desactiven la luz, en pasillos, escaleras de emergencia y entresuelos de ascensores, se controlará y disminuirá el consumo.

- También se pueden instalar en los escaparates células que se conecten cuando la intensidad de la luz natural de la calle sea baja (al atardecer y de noche), y no durante todo el día, y temporizadores que apaguen la luz de los escaparates durante la madrugada.

- Podemos reducir las corrientes de aire y mejorar el aislamiento de puertas y ventanas mediante burletes, así evitaremos pérdidas de los sistemas de aire acondicionado y calefacción, disminuyendo los consumos de energía.

- La reducción del acristalamiento en tiendas y almacenes evita pérdidas de la calefacción y el aire acondicionado por mal aislamiento.

- Al realizar el adecuado mantenimiento de los sistemas de climatización (líquido refrigerante, filtros de aire), nos aseguramos de no aumentar el consumo de energía. No hay que abusar del aire acondicionado en verano, ya que además de consumir mucha energía libera gases que provocan la destrucción de la capa de ozono.

### Fugas y accidentes

- Si se dispone de almacén, una buena iluminación permite detectar fugas existentes y una limpieza adecuada puede prevenir los accidentes.

### Ruido

- Trátase de no abusar de la música ambiental excesivamente alta. La instalación de dispositivos de limitación de potencia sonora en los equipos de música permiten controlar los niveles acústicos emitidos.



Educación de consumidores y trabajadores

## Educación de consumidores y trabajadores

En esta área nos encontramos con las siguientes actividades con incidencia medioambiental: Formación, información y sensibilización de trabajadores y consumidores

Cuando la acción informativa es correcta el impacto ambiental es positivo, por ejemplo:

- La correcta formación de los empleados mejora la calidad de los servicios ofrecidos a usuarios y consumidores.
- La mejor manera de reducir los costes por consumo de energía es hacer que el personal sea consciente de su importancia.

Cuando la acción informativa es incorrecta el impacto ambiental es negativo, por ejemplo:

- El uso incorrecto de la publicidad "verde" genera desconfianza en el usuario concienciado.
- Por cada tonelada de vidrio que no se recicla y deja de emplearse en la fabricación de nuevo vidrio, se pierde un ahorro de energía eléctrica equivalente al consumo de 136 litros de gasoil.

## Buenas prácticas

### Información

- Los comercios deben estar sensibilizados con las preocupaciones medioambientales de los consumidores, ya que éstas se pueden traducir en ventajas para aquellos centros que se hayan adelantado.

- Fomentar prácticas de formación ambiental entre los empleados para que éstos puedan comunicar a los clientes las mejoras y ventajas medioambientales de los productos que tienen en sus establecimientos.

- Debemos ser rigurosos con los productos que se presentan en el mercado y que los proveedores ofrecen como ecológicos, asegurándonos de que realmente lo son. Lo contrario podría perjudicar la relación con los clientes bien informados, y desinformar a aquellos que de buena fe responden a los esfuerzos de sensibilización e información ambiental que se están realizando.

- Cuanto más informada esté una empresa acerca del medio ambiente y de los "temas verdes" que se plantean en el mercado, mayores serán sus oportunidades.

- Informar al personal de los peligros de los productos químicos que se puedan emplear habitualmente contribuye a reducir los riesgos de contaminación y accidentes.

### Publicidad

- El comerciante debe saber que la conciencia medioambiental del cliente va aumentando, por ello no se le deben presentar productos con una publicidad medioambiental dudosa.

- Hacer publicidad medioambiental verdadera, en caso contrario puede resultar caro. Tengamos en cuenta que los consumidores cada vez se muestran más escépticos respecto a este tipo de informaciones.

### Simbología

- Debemos dar a conocer en los establecimientos el significado de los símbolos o marcas que actualmente se presentan en los productos:



#### Etiqueta Ecológica:

Se otorga a aquellos productos que tienen una menor incidencia sobre el medio ambiente, ya que cumplen una serie de criterios ecológicos definidos previamente por el estudio del ciclo de vida del producto.



#### Reciclable:

El símbolo de las tres flechas en círculo indica que el material de envase es reciclable.



#### Punto Verde:

Se otorga a aquellos envases que están integrados en un sistema de gestión que asegura su recogida, lo que permitirá el posterior reciclado del material de estos envases.



## Compras. Aprovisionamientos

La gestión de compras de productos es, dentro del área considerada, la de mayor incidencia ambiental.

Cuando la acción de aprovisionamiento es correcta el impacto ambiental es positivo, por ejemplo:

- Si se reduce el número de envoltorios en los que se envasa un producto, se reduce el

volumen de residuos que genera el consumidor y todos salimos ganando.

Cuando la acción de aprovisionamiento es incorrecta el impacto ambiental es negativo, por ejemplo:

- No ser concientes de las necesidades medioambientales de los usuarios puede originar la pérdida de cuota de mercado.

## Buenas prácticas

### Envases y embalaje

- Procuraremos utilizar, siempre que sea posible, envases fabricados con materiales reciclados, reciclables y/o biodegradables. Existen etiquetas y símbolos que indican la reciclabilidad de los materiales.

- Evitaremos al máximo comprar los productos envasados con muchos envoltorios accesorios.

- Téngase en cuenta que el consumidor tiende cada vez más a la compra de productos químicos concentrados, en envases de menor volumen, para preparar directamente las disoluciones. Es aconsejable disponer de estos productos en los anaqueles y asegurarse de que las instrucciones de uso son claras y completas.

- El embalaje para transporte entre almacén y detallistas se debe reducir al estrictamente necesario. Siempre que no vaya en detrimento de la seguridad del producto, se solicitará a los proveedores que disminuyan el embalaje para transporte. Esta medida supone reducir la cantidad de residuos de envases y embalajes a tratar.

### Almacenamiento

- En el almacenamiento de materias y productos, espaciaremos los contenedores para facilitar la comprobación del estado de las cajas y palets y reducir el riesgo de choques o derrumbamientos, que pueden generar residuos. Seguiremos también esta buena práctica para los productos químicos del hogar y los productos para el coche.

- Los almacenes convenientemente protegidos de las inclemencias del tiempo y de temperaturas extremas evitan que los productos se puedan ver afectados en su calidad y se conviertan en productos obsoletos y/o degradados

y, por tanto, en residuos.

### Papel

- Tómese en consideración la compra y empleo de papel reciclado para las oficinas (facturas y recibos, cartas, papel de ordenador, cuadernos de notas, publicidad, folletos informativos, ofertas, etc.). Debe fomentarse la utilización de material de oficina que se pueda reciclar, estudiar si la cantidad de papel empleada para folletos y publicidad es adecuada o excesiva y determinar qué papel se usa y qué porcentaje se recicla. Una vez conocidos estos datos, ya se podrán establecer los objetivos de minimización.

### Productos ecológicos

- Fomentar en la empresa la compra de productos ecológicos. Para ello, se deberá conocer aquellos que realmente lo son, no haciendo caso a la publicidad engañosa y sabiendo qué significa cada uno de los símbolos de los envases que hacen referencia al medio ambiente. Parte de la simbología existente es publicidad dudosa de las marcas sin ningún fundamento ambiental. En cambio, hay símbolos que tienen un significado de mejora ambiental clara: el punto verde, la etiqueta ecológica y el símbolo de reciclable.

- A la hora de valorar el coste de un producto deben tenerse presentes criterios ecológicos. No se descartarán productos que puedan resultar más caros a corto plazo si, a la larga, son más duraderos y/o consumen menos energía y menos recursos.

- Debemos adelantarnos a los gustos de los consumidores y usuarios y presentar en los anaqueles productos ecológicos, sabiendo que el consumidor concienciado mira en los envases y en los productos los símbolos ecológicos.



## Gestión de residuos

En esta área nos encontramos con las siguientes actividades con incidencia medioambiental: Tratamiento de los residuos en comercios, desde el pequeño comercio en general a las grandes superficies comerciales.

Cuando la acción de gestión de residuos es correcta el impacto ambiental es positivo, por ejemplo:

- Conocer los tipos de residuos generados ayuda a fijar objetivos de minimización.
- La fabricación de papel nuevo a partir del usado supone un consumo de energía menor

(40% menos) que fabricar papel a partir de pasta virgen. Además, la contaminación atmosférica generada es menor en un 70%.

Cuando la acción de gestión de residuos es incorrecta el impacto ambiental es negativo, por ejemplo:

- Cada 90 Kg. de papel de periódico no reciclado representa la tala de dos árboles.
- Las basuras amontonadas y mal gestionadas disminuyen las condiciones higiénicas de un establecimiento, además de provocar accidentes.

## Buenas prácticas

### Envases y embalaje

- Evitar el exceso de envases, comprobar qué tipo de envases usa cada producto y de cuántas capas se compone y determinar cuántos envases necesita realmente el producto. Un exceso de envases y envoltorios aumenta el volumen de residuos comerciales.

- Tomaremos en consideración a los proveedores que admiten la devolución de sus envases o embalajes (palets, bandejas de cartón, cajas de madera...) con el fin de reutilizarlos. Ver si hay envases que se puedan reutilizar dentro de la empresa.

- Se pueden utilizar bolsas reciclables para la venta de productos. Si un producto se vende en bolsas de plástico, procuraremos que el envase sea reutilizable por el cliente, como bolsa de basura (por ejemplo). También se puede ofrecer al consumidor la posibilidad de llevarse su compra en cajas de cartón procedentes de los embalajes de los productos que se venden en el establecimiento.

### Segregación

- Colaborar con los sistemas implantados de recogida de basuras en cada municipio.

- La formación ambiental del personal y la concienciación de la importancia de la segregación de los residuos (cartón-papel, vidrio, plástico, pilas...) ayuda a una mejor gestión de los mismos, pudiéndose obtener beneficios de la venta de papel y cartón, que se emplean en la fabricación de papel reciclado.

- Los centros comerciales pueden instalar contenedores para la segregación de las

basuras. De este modo los comercios que forman parte del centro podrán adoptar políticas de gestión de los residuos que generan.

### Papel

- En las oficinas del comercio, se procurará utilizar el papel por las dos caras y reutilizar los sobres para el correo interno, con el fin de minimizar no sólo el empleo de papel sino reducir la cantidad de papel que se convierte en residuo.

- Una buena práctica medioambiental consiste en evitar el despilfarro de papel en las cartas publicitarias y en los folletos. Debemos asegurarnos de que todos los materiales promocionales se imprimen en cartón y/o papel reciclados.

### Mantenimiento

- Realizar un correcto mantenimiento de las instalaciones de alumbrado y gestionar correctamente los tubos fluorescentes averiados, ya que son residuos tóxicos y peligrosos por su contenido en mercurio. Hay empresas en la Comunidad Valenciana que gestionan dichos residuos.

### Programas de minimización

- Si se verifican los tipos de residuos que se producen en el comercio y se considera y estudia la puesta en práctica de programas de minimización por unidad de producto, conseguiremos minimizar la producción de residuos.



## Legislación medioambiental aplicable

- Ley 29/85, de Aguas. Regula las autorizaciones de vertido a solicitar por las actividades que contaminan los cauces públicos.
- Ley 46/99, modifica parcialmente la Ley 29/85 de Aguas.
- Real Decreto 849/86, por el que se aprueba el Reglamento del Dominio Público Hidráulico. Complementa la Ley 29/85.
- Real Decreto 484/95, sobre medidas de regularización y control de vertidos de aguas residuales.
- Ley 2/92 del Gobierno Valenciano, de saneamiento de las aguas residuales de la Comunidad Valenciana.
- Decreto 266/94, por el que se aprueba el Reglamento sobre Régimen Económico, Financiero y Tributario del Canon de Saneamiento de la Comunidad Valenciana.
- Real Decreto 833/88, de Residuos Tóxicos y Peligrosos. Expone las obligaciones de los productores y gestores de los residuos tóxicos y peligrosos.
- Real Decreto 952/97 de Residuos Tóxicos y Peligrosos. Modifica en parte el Real Decreto 833/88.
- Ley 10/98, de Residuos. Regula la producción y gestión de los residuos.
- Ley 11/97, de Envases y Residuos de Envases. Regula todos los aspectos relacionados con los envases y la producción de residuos derivados de su uso.
- Real Decreto 782/98, que reglamenta la Ley de envases y residuos de envases. Expone las obligaciones de los envasadores, así como de los fabricantes, comercializadores y valorizadores de envases.
- Ley 38/72, de Protección del Ambiente Atmosférico.
- Decreto 833/75, por el que se desarrolla la Ley anterior.
- Real Decreto 547/79, de modificación del Decreto 833/75.
- Orden 18-10-76, sobre prevención y corrección de la contaminación industrial de la atmósfera.



## Direcciones de interés

### Conselleria de Medi Ambient

**Dirección General de Educación y Calidad Ambiental**  
Francisco Cubells, 7 • 46011 Valencia  
Tif.: 963 865 098 - Fax: 963 865 067

**Dirección Territorial de Castellón**  
Av. Hermanos Bou, 47 • 12003 Castellón  
Tif.: 964 358 000 - Fax: 964 358 857

**Dirección Territorial de Alicante**  
Churruca, 29 • 03071 Alicante  
Tif.: 965 934 000 - Fax: 965 934 496

**Dirección Territorial de Valencia**  
Gregorio Gea, 27 • 46009 Valencia  
Tif.: 963 866 000 - Fax: 963 866 252

**Vaersa**  
Francisco Cubells, 5 • 46011 Valencia  
Tif.: 961 971 900 - Fax: 963 675 861

### Cámaras de Comercio

**Cámara de Comercio de Alcoy**  
Av. Puente San Jorge, 3 - 3 • 03803 Alcoy  
Tif.: 965 330 804 - Fax: 965 330 847

**Cámara de Comercio de Alicante**  
San Fernando, 4 • 03002 Alicante  
Tif.: 965 201 133 - Fax: 965 201 457

**Cámara de Comercio de Castellón**  
Av. Hermanos Bou, 79 • 12003 Castellón  
Tif.: 964 356 500 - Fax: 964 356 510

**Cámara de Comercio de Orihuela**  
Av. La Vega, 22 • 03300 Orihuela  
Tif.: 966 743 502 - Fax: 966 736 730

**Cámara de Comercio de Valencia**  
Poeta Querol, 15 • 46002 Valencia  
Tif.: 963 103 900 - Fax: 963 516 349

**Consejo de Cámaras de Comercio de la Comunidad Valenciana**  
Pl. Alfonso el Magnánimo, 12 • 46003 Valencia  
Tif.: 963 534 072 - Fax: 963 534 073

### Guías publicadas

