

Bojos per furtrar



Des de les petites botigues fins a les grans superfícies, tots pateixen la tirania dels robatoris.

“Vull fer una pregunta sobre el tema legal...: estem planejant pispar un aparell de 1.200 euros. Què passa si ens agarren? Quines serien les conseqüències legals? Ho faré igualment perquè no m'agafaran, però necessite saber-ho. Sóc major d'edat i treballo en el lloc on el furtaem.” El comentari, encara que sembla inversemblant, apareix a aquests dies a <www.yomango.net>, punt de trobada virtual de tots els que han fet del furt una afició, alhora que malson dels responsables dels establiments comercials, que gasten temps, diners i enginy lluitant contra aquests petits ratolins que fan desaparèixer dels seus serials tota mena de productes. En la web es poden trobar, en la secció “Investigació i desenvolupament”, unes instruccions il·lustrades sobre com fer un ganxo per llevar el dispositiu magnètic de les peces de roba; consells sobre quines grans superfícies són més fàcils per furtrar, o, tal com fa un usuari anomenat El_Lute, explicacions sobre la manera de fer desaparèixer tot el que portem en la cistella de la compra sense passar per caixa. Com per art de màgia. Més enllà de l'anècdota –gens excepcional, si hem de fer cas als responsables dels establiments comercials–, la

Les rebaixes ja són aquí, i amb aquestes, la febre per adquirir gangues. Però, hi ha quelcom més barat que furtrar? La temptació per violar el setè manament s'ha convertit en un maldecap per al sector de la distribució.

lladreria és un dels principals camps de batalla de la distribució comercial, que veu com la velocitat a què avança l'enguiny dels pispes és molt superior a la seua capacitat per respondre a un fenomen que el 2006 els va causar pèrdues per valor de 1.700 milions d'euros, l'equivalent a l'1,07% del total de les seues vendes, segons dades de l'Associació Espanyola de Codificació Comercial (AECOC). I tot i que a la majoria d'em-

preses els costa acceptar la pròpia vulnerabilitat, es tracta d'un fet que és present en tots els fòrums d'anàlisi del sector, que l'ha batejat amb l'eufemisme de “pèrdua desconeguda”. En sentit estricte, aquest terme, encunyat als anys vuitanta als Estats Units, engloba els furts i les pèrdues generades per errades administratives, si bé són els primers els que constitueixen el gros de les “pèrdues desconegudes” (vegeu el gràfic).

Fofar en un establiment és una pràctica tan vella com el mateix comerç; però va augmentar des que el 1879 Frank W. Woolworth va tenir la idea de substituir el tradicional taulell per prestatgeries que exposaven lliurement les mercaderies. Des d'aleshores, és estrany no haver sentit en alguna ocasió la temptació d'emportar-se discretament aquest potet de crema facial pel qual ens cobraran 40 euros o aquell CD del nostre artista favorit. Afanar està “malalament” –o això és el que repeteixen els pares piadosament a la xicalla–, però en una societat on el valor del consum ha desplaçat els valors morals, infringir el setè manament esdevé per a alguns una divertida transgressió de la norma.

Ruptura o interès propi. Tot i que no hi ha un perfil únic de lladre, els experts coincideixen en algunes característiques: una persona amb temps lliure i discreta que furta sobretot entre les 13 i les 17 hores, i a partir de les 19 hores, en especial en divendres, dissabte i vespres de festa, i millor encara si és en hivern. Hi ha, també, qui no s'està de convertir el bolquer del fill en el cau d'una ampolla de colònia i, fins i tot, qui es fa passar per paraplegic per convertir la cadira de rodes en una arma de sostracció massiva. “El furt és una pràctica molt més escampada que no sembla”, remarca Leopoldo Ortega Monasterio, metge psiquiatre i president de l'Associació Espanyola de Psicologia Forense. Segons Ortega Monasterio, els lladres de la distribució solen ser “imadurs i amb escassa receptivitat a les sancions legals” que no furten “per una qüestió de supervivència, sinó per un impuls en què es barreja la fantasia i el guany narcisista”.

Els experts en pèrdua desconeguda consideren que hi ha un triangle del furt que facilita o obstaculitza el robatori i que es defineix amb tres vèrtexs: l'opunitat subjectiva, entesa com la percep-

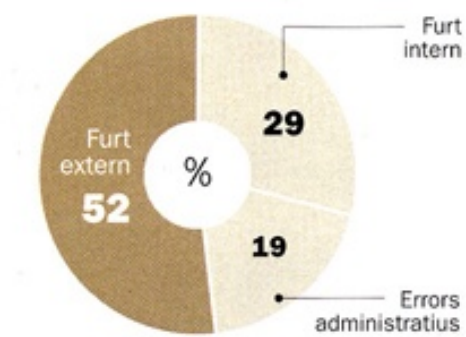
ció de realitzar un robatori sense por de ser descobert; la necessitat, és a dir, el desig material o psicològic (emocions fortes o necessitat d'integrar-se en el grup), i la racionalització, entesa com el mecanisme mental que permet justificar la cisa. L'esgarrapacristos tracta de “desfer-se de l'angoixa que pot generar-li. Tendeix a buscar algun sil·logisme, un discurs que l'eximesca d'una reprovació moral: ‘furte per lluitar contra el capitalisme’”, explica Ortega Monasterio. Aquest debat, de fet, és present en <www.yomango.net>, on, a la pregunta sobre si la sostracció significa una ruptura absoluta amb el capitalisme o un simple mitjà per transgredir les normes, es concatenen els comentaris dels que opinen que es tracta simplement d'una dolorosa puntada de peu a les pilotes dels grans magatzems i els d'aquells que es mostren convençuts que és una manera de “reivindicar una ruptura amb el sistema capitalista”.

La pèrdua desconeguda no ha quedat al marge de l'evolució que ha experimentat la delinqüència, i, com en altres àmbits, la proliferació de bandes organitzades i especialitzades en furts ha obligat els experts a aguditzar la imaginació. “Fa vint anys, el lladre característic era el de guant blanc, que entrava a la botiga, ben vestit, mirava i, quan te n'havies adonat, ja s'havia emportat un vestit”, explica Manuel Garruta, especialista en pèrdua desconeguda i responsable de seguretat del World Trade Center: “Avui dia, són bandes que poden birlar-te 6.000 euros en una hora!”

Si seguir l'ombra d'aquests lladres –que no vol dir delinqüents, ja que, per a desgrat dels supermercats, el furt no es tipifica com a delictes– és com enfrontar-se a un trencaclosques, fer-ho amb els treballadors propis pot esdevenir el joc del gat i el ratolí. Per evitar-ho, el comerç s'ha recórrer a detectius especialitzats, que intenten que els anomenats furts interns deixen de representar el 29% de les pèrdues desconegudes. Aquests “judes del comerç”, disposen, a banda, de l'ajuda de *mystery shoppers*, o compradors misteriosos (camuflats), persones contractades per la mateixa empresa que simulen ser clients per detectar els punts foscos en la manera de treballar de la plantilla.

Segons el *Manual de la pèrdua desconeguda*, editat per Euromadi, el perfil

Les causes de la pèrdua desconeguda



Font: AECOC

del treballador pispa correspon a una persona menor de trenta anys, empleat fix o eventual, que treballa de caixer, personal de botiga o de magatzem i que sol realitzar una sostracció superior als 60 euros. La diversitat de furts interns va des d'evitar enregistrar la compra d'un producte en una caixa fins a l'alteració de les dades de l'estoc. A més, les bandes organitzades també han aconseguit infiltrar-se en els mecanismes interns de les empreses de distribució,

segons explica David Díaz López, director de DDL Detectives, una agència radicada a Barcelona. “Hi ha bandes organitzades dins del propi centre de distribució, i són aquestes les que causen els problemes més comuns i difícils de resoldre. Tenen caps de distribució amb contactes a l'exterior per traure la mercaderia i vendre-la al moment”, explica.

Totes aquestes actuacions porten de cap la distribució, que alhora lamenta la indulgència i la indiferència amb què la societat sol mirar aquesta mena de lladres, que solen ser percebuts més com un David que lluita contra Goliat que no pas com un infractor de la norma. De fet, els responsables del sector no es cansen de repetir que la pèrdua desconeguda representa un cost de fins a 160 euros l'any per a cada família. Exagerat, potser? És difícil saber-ho. En tot cas, els empresaris han optat per aplicar una màxima de l'altre costat de l'Atlàntic: “En Déu, hi confiem. Tots els altres han de pagar al comptat.”

Violeta Tena