

Arresto del taccheggiatore: eccesso di zelo, esasperazione di una procedura o condotta corretta?

di Fabio Guarino, security manager - Laboratorio per la Sicurezza

Recentemente, un amico mi ha inviato il link di un articolo del [corriere.it](http://www.corriere.it) che, di primo acchito, mi ha fatto pensare ad uno di quei tanti post con notizie inverosimili o false che girano sui social. Ho poi deciso che, se anche fosse stata una fake news, sarebbe servita per trarre qualche considerazione utile per coloro che fanno il mio lavoro, ovvero i Security Manager che hanno il compito di tutelare il patrimonio delle aziende nel settore del retail.

L'articolo racconta di una ragazza di Strasburgo, Emilie G., che, recatasi con il padre in uno store di un famoso retailer di arredamento e oggetti per la casa, aveva acquistato 4 barattoli di vetro. All'uscita, decideva di usare una delle tante casse "fai da te", passando i barattoli sullo scanner della cassa per poi pagare.

Emilie racconta che i barattoli erano chiusi da un coperchio e che, sia lei che il padre, non si erano accorti che quei coperchi non erano un pezzo unico col barattolo ma avevano un proprio codice a barre, per cui avrebbero dovuto pagarli a parte. Ultimato il pagamento, mentre si avviavano all'uscita, Emilie e il padre sono stati fermati da un addetto alla sicurezza che ha avvertito subito il direttore, il quale ha chiamato la polizia.

Una serie concatenata di eventi ha impedito a padre e figlia di spiegare il proprio punto di vista prima di arrivare in commissariato, dove sono stati addirittura messi in cella. Solo allora, qualcuno di quel commissariato si è reso conto che c'era stato un equivoco.

Ciò che mi ha fatto più riflettere è stata la frase con la quale Emilie chiude il suo racconto su twitter, che il [corriere.it](http://www.corriere.it) definisce come la morale riassuntiva di tutta la storia: *"fate attenzione alle casse, passate bene i vostri articoli e non dimenticate che potete andare in prigione"*.

Storie come queste, nei negozi che vendono al dettaglio e in particolare nei grossi store, sono quasi all'ordine del giorno.



Senza voler prendere posizione, non è mai facile capire se un cliente che supera le casse dimenticando di passare un articolo sullo scanner, lo abbia fatto in buona fede oppure no. Il mondo di chi ruba nei negozi è cambiato, una volta gli addetti alla sicurezza e i commessi si allertavano vedendo quelle che venivano definite "brutte facce", che tenevano d'occhio per cercar di evitare furti o raggiri alle casse. Oggi, la "brutta faccia" non è l'unico parametro di riferimento per capire quali siano le intenzioni di chi è entrato in negozio. Sempre più spesso vengono sorprese a rubare persone che un tempo erano considerate insospettabili: anziani, signore eleganti, donne incinte, coppie di fidanzati, ragazzini, finti invalidi e perfino appartenenti alle forze dell'ordine sono solo alcune delle tipologie di "taccheggiatori" che mi è capitato di incontrare facendo il mio lavoro.

Spesso con grande difficoltà si riesce a prendere una decisione sulla procedura più opportuna da adottare. Proprio perché si tratta di "insospettabili", un provvedimento



sbagliato potrebbe avere delle conseguenze dannose sulla loro vita ma anche sull'immagine dell'azienda.

Il comportamento dell'addetto alla sicurezza e, a seguire del direttore dello store di Strasburgo nella storia raccontata da Emilie può sembrare spropositato ma è solamente il risultato del rigore nel seguire le procedure. Forse, solo un po' di elasticità e di lucidità sarebbe servito a capire che, in quel caso, si trattava davvero di un errore, in mezzo alle tante persone che non hanno affatto l'intenzione di pagare la merce e che, spinte da improvvisi attacchi di "furberia", inventano scuse inverosimili di ogni genere.

In ogni caso, è opportuno tenere un comportamento lineare, ad esempio denunciando chiunque venga sorpreso con merce rubata, a prescindere dal suo valore. Permettere di pagare dopo essersi accorti del furto può infatti produrre due effetti controproducenti:

1.crea una discriminazione tra chi ha i soldi pronti in tasca nel caso venga fermato e chi non ha soldi con sé e,

magari, ha tentato di appropriarsi della merce realmente per "necessità"

2.lascerebbe passare il messaggio che si può rubare liberamente e che basta avere i soldi in tasca per pagare se si viene "beccati", rimanendo impuniti.

Con questa regola, tutti vengono messi sullo stesso piano con l'indicazione univoca, per chi deve prendere una decisione, di chiamare le Forze dell'Ordine e denunciare. Saranno poi gli organi competenti a prendere una decisione sul merito e stabilire se si tratti veramente di un reato o presunto tale. In questo modo, può risultare più facile per gli addetti alla sicurezza e i direttori dei negozi mantenere la lucidità necessaria per gestire al meglio episodi che potrebbero complicarsi.

In realtà, l'invito della ragazza del racconto di "stare attenti" (anche se con una punta di polemica nei confronti della procedura) è l'indicazione migliore ai clienti per non trovarsi in situazioni spiacevoli.



Sistemi Over IP di soccorso negli ascensori conformi alle EN 81-80-2009

Via Treviso, 36 – 31020 San Vendemiano (TV) – tel. +39 0438 308470 – email: ermes@ermes-cctv.com – web: www.ermes-cctv.com