

Wojciech Macutkiewicz

**PRZESTĘPCZOŚĆ PRACOWNICZA W SKLEPACH.
KRYMINALISTYCZNE ASPEKTY *MODUS OPERANDI*
I PROFILAKTYKI NA PRZYKŁADZIE OSIEDLOWYCH
SKLEPÓW SPOŻYWCZYCH W WARSZAWIE**

1. Wprowadzenie

Znaczącym problemem przedsiębiorców prowadzących sklepy są przestępstwa i wykroczenia popełniane przez pracowników. Mają oni praktycznie nieograniczony dostęp do towarów, wyposażenia sklepów, dóbr należących do innych pracowników, często gotówki, a także swobodę przemieszczania się nie tylko w obrębie sklepu, ale także na zewnątrz. Przyczyną wyboru do niniejszego opracowania branży spożywczej był fakt, iż takich sklepów jest najwięcej i oferują towar niezbędny dla każdego człowieka.

Na potrzeby referatu przeprowadziłem badania kwestionariuszowe i wywiady z właścicielami siedmiu sklepów spożywczych na terenie Warszawy (4 w dzielnicy Ursus, 1 w dzielnicy Żoliborz i 1 w dzielnicy Śródmieście). Wszystkie badane sklepy były sklepami osiedlowymi, samoobsługowymi (tylko alkohole i papierosy były usytuowane za ladą), z zatrudnieniem od 6 do 10 osób. Wszystkie pytania dotyczyły okresu ostatnich trzech lat. Celem badania było uzyskanie wiedzy o skali przestępczości pracowniczej w sklepach spożywczych, symptomatyce przygotowań, metodach wykrywczych i zapobieganiu. Badałem wyłącznie działania i metody stosowane przez pracodawców bazujące na ich doświadczeniu oraz ich opisy czynów i zachowań sprawców. 99% personelu w osiedlowych sklepach spożywczych to kobiety.

2. Rodzaje przestępstw

We wszystkich sklepach miały miejsce przestępstwa/wykroczenia dokonywane przez pracowników. Właściciele odpowiedzieli też twierdząco na pytanie dotyczące przestępstw i wykroczeń dokonywanych przez osoby z zewnątrz. Są też zgodni co do tego, że co najmniej 8% do 10% ogólnej liczby pracowników popełnia w miejscu pracy przestępstwa i wykroczenia. Ta wielkość dotyczy wyłącznie czynów i pracowników, co do których właściciele sklepów mieli

pewność. Szacują, iż przestępstw/wykroczeń może dokonywać do 30% pracowników.

Co ciekawe, oceniają oni, że pracownicy w badanym okresie popełnili kilkaset indywidualnych czynów. Zatem pojedynczy sprawca działał przez dłuższy okres, popełniając wiele jednostkowych czynów.

W większości przypadków sprawcy działają indywidualnie (90% sprawców), bez porozumienia z innymi pracownikami, choć często za ich wiedzą. Specyficznie pojmowana solidarność powoduje, że nie zawiadamiają pracodawcy o koledze-przestępcy. W około 10% przypadków sprawcy działają w porozumieniu z innymi pracownikami lub osobami z zewnątrz.

Właściciele oceniają, że od 60% do 95% przestępstw/wykroczeń dotyczy kradzieży towarów. Od 5% do 30% to są kradzieże gotówki, z tym że większość skłania się do proporcji – 70 % - kradzieże towarów, 30% - kradzieże gotówki. Praktycznie nie mają miejsca kradzieże sprzętów i wyposażenia ani kradzieże na szkodę innych pracowników. Według właścicieli sklepów praktycznie nie występują czyny na szkodę klientów.

Zasadniczo wszyscy właściciele sklepów spożywczych potwierdzają, że nie zgłaszają zdecydowanej większości przestępstw pracowniczych organom ścigania. Oceniają, że „nic z tego nie wynika”, „brak jest oczywistych dowodów dla organów ścigania”, czyny indywidualne są zazwyczaj wykroczeniami, gdyż wartość jednostkowej kradzieży nie przekracza najczęściej kwoty 250 złotych. Komentują, że brak im czasu na uczestniczenie w postępowaniu karnym, jest to uciążliwe, a dotychczasowe doświadczenia wskazują na nieskuteczność ścigania. Zgłaszają jedynie te czyny, gdzie sprawca został zatrzymany przy udziale świadków na wynoszeniu towarów ze sklepu. W większości takich oczywistych kradzieży sprawcy przyznają się do winy i przyjmują mandat karny. Często nawet w tak oczywistych sprawach sprawcy tłumaczą się zapomnieniem, gdyż jako pracownicy w czasie dnia pracy odkładali produkty przeznaczone na zakup do domu.

Innym uciążliwym dla właścicieli sklepów czynem pracowników jest posługiwanie się nieprawdziwymi zwolnieniami lekarskimi. Pracodawcy oceniają, że od 10% do 50% zwolnień lekarskich jest uzyskiwanych bezpodstawnie. Jako przykłady podają przynoszenie zwolnień przez pracowników, gdy nie uzyskali zgody pracodawcy na urlop w danym terminie. Także pracownicy, którym wręczono wypowiedzenia umowy o pracę, przynoszą natychmiast zwolnienia lekarskie, często wcześniej odmawiając przyjęcia wypowiedzenia.

3. Sposoby działania sprawców

- a) Najbardziej powszechnym zachowaniem przestępnym pracowników sklepów spożywczych jest jedzenie w czasie pracy produktów wystawionych na półki. O tej metodzie mówili wszyscy badani pracodawcy. Metoda jest

bardzo skuteczna, gdyż trudno sprawcom udowodnić zamiar bezpośredni. Jeśli nawet właściciel sklepu zauważy pracownika, który „podjada” w czasie pracy i zauważy brak wpisania tego produktu do zeszytu, to pracownik zazwyczaj twierdzi, że to przeoczenie z nadmiaru pracy. Trudno z tym polemizować.

- b) Kolejnym częstym zachowaniem nieuczciwych pracowników jest niepłacenie za niektóre produkty przy wyjściu z pracy. W wielu sklepach jest zasada wpisywania do specjalnego zeszytu zabieranych do domu produktów i potrącania ich wartości przy wypłacie wynagrodzenia. Sprawcy nie wpisują do zeszytu pod właściwą datą pobrania wszystkich faktycznie wynoszonych produktów. Ciekawostką jest spostrzeżenie jednego z właścicieli sklepów dotyczące pracowników, którzy mieli doświadczenia zawodowe sprzed 1989 roku. Złapani na wynoszeniu z pracy papierosów, chleba, czekolad byli bardzo zdziwieni negatywną reakcją pracodawcy. Wcześniej, pracując w sieci WSS Spółem, zawsze wynosili z pracy produkty pierwszej potrzeby i uznawali to za akceptowalne zachowanie. Coś w rodzaju należnego deputatu. Zupełnie nie próbowali tego faktu ukrywać.
- c) Wynoszenie towarów do śmietnika jest kolejnym czynem karalnym opisywanym przez pracodawców. Ta metoda działania wymaga zazwyczaj współpracy z osobami spoza personelu sklepu. Wyniesiony wraz ze śmieciami towar jest odbierany ze śmietnika przez osoby z rodziny lub współpracujących przyjaciół. Zwykle są to produkty przeznaczone do spożycia w domu, choć były przypadki, gdy dostawcy z hurtowni odbierali ukryte w śmietniku towary i wprowadzali je za pół ceny bez dokumentacji w innych sklepach.
- d) Bardzo częstymi czynami są kradzieże pieniędzy. Wymagają one większej niż przy zaborze towarów inwencji sprawców. Tych czynów dokonują głównie osoby mające dostęp do kas fiskalnych i gotówki. Należy zauważyć, że są to zwykle osoby wyselekcjonowane, jako szczególnie godne zaufania. Najczęstszą metodą stosowaną przez sprzedawców-kasjerów jest anulowanie niektórych produktów kupowanych przez klientów. Polega to na tym, że gdy klient podchodzi z koszykiem do kasy, sprzedawca wprowadza do kasy fiskalnej wszystkie produkty z koszyka, jednak nie „zamyka” sprzedaży specjalnym klawiszem na kasie, tylko podaje ustnie cenę do zapłaty klientowi. Większość kas fiskalnych posiada wyświetlacz skierowany do klienta. Klient dokonuje zapłaty i jeśli sprzedawca nie zaobserwuje, że klient czeka na paragon, po odejściu klienta dokonuje anulacji wybranych produktów. Najczęściej są to pojedyncze drogie towary, takie jak alkohol, kawa, karton papierosów itp. Całość gotówki chowa do kasy i dopiero przy rozliczeniu zmiany zabiera do kieszeni nadwyżkę.

Większość czynów polegających na kradzieży gotówki jest modyfikacja wyżej opisanej metody.

- e) Innym, rzadkim – na szczęście dla właściciela sklepu - czynem jest anulowanie zakupionych przez klienta zakładów lotto. Wiele sklepów spożywczych posiada bowiem terminale do sprzedaży tych zakładów. Sprzedawca po zakupie przez klienta zakładu pobiera pieniądze, drukuje kupon zakładu i wręcza klientowi. Po jego odejściu dokonuje anulacji zakładu i zabiera wpłacone przez klienta pieniądze. W zasadzie w przypadku rzeczywistej anulacji powinien podpiąć unieważniony zakład pod dokument anulacji. Sprzedawcy tłumaczą się, że zgubili, zalał się wodą etc.

Można sobie wyobrazić skutki takiego czynu dla właściciela sklepu, gdyby pojawił się klient z „wygranym” kuponem. Wypłaty od Lotto oczywiście nie otrzyma, ale ma roszczenie o wypłatę wygranej wobec właściciela sklepu. Żadnemu z badanych przedsiębiorców nie zdarzyła się sytuacja, gdy anulowany przez nieuczciwego pracownika kupon wygrał.

4. Symptomy przygotowań i realizacji czynów karalnych w zachowaniach pracowników

Pracownik, który dokonuje kradzieży, zwykle po pewnym czasie przestaje się pilnować i zmienia swoje stałe zachowania. Nie wnioskuje o zaliczki, zaczyna dobrze się ubierać i nosić markowe i drogie ubrania, często prosi o dodatkowe dni wolne na wyjazdy i urlopy. Mimo że pali papierosy, przestaje je kupować w miejscu pracy; to samo dotyczy biletów komunikacji miejskiej. Zaczyna w sklepie robić duże zakupy i kupuje drogie rzeczy. Jako uzasadnienia dla większych możliwości finansowych używa argumentów o podwyżce wynagrodzenia męża, nowym bogatym chłopaku i tym podobnych. Wszyscy właściciele sklepów mieli bardzo ciekawe spostrzeżenie, że pracownicy złodzieje wydzielają nieprzyjemny zapach potu, którego nie neutralizują dezodoranty. Jest całkiem prawdopodobne, że fizjologia organizmu sprawców działających w stanie nieustannego napięcia podczas poszukiwania okazji do popełnienia kradzieży nie poddaje się kontroli umysłu.

5. Metody wykrywania przestępstw pracowniczych

Podstawową metodą jest dokonywanie częstych remanentów wybranych grup towarowych, np. papierosów, alkoholi, kart telefonicznych czy biletów. Częste remanenty całościowe są w praktyce niemożliwe, bo wymagają zamknięcia sklepu. Po wykryciu niedoborów pracodawcy dokonują analizy sprzedaży w systemach kasowych i typują podejrzanych pracowników, którzy w okresie między remanentami byli w pracy. Następnie analizują zapisy z kamer wideo i porównują je z paragonami zafiskalizowanymi w systemie w czasie korelującym z zapisami kamer. Sprawdzają, czy anulowane pozycje nie znajdują się np.

w koszykach wychodzących klientów. Jest to żmudna i czasochłonna praca, jednak często pozwala ustalić sprawcę.

Inną metodą jest dokonywanie kontroli stanu kasy sprzedawcy w czasie pracy. Wykrycie superaty zazwyczaj świadczy o dokonywanych anulacjach paragonów. Ta metoda jest mniej czasochłonna, bo wymaga porównania systemu sprzedaży z zapisem kamer tylko od początku pracy sprzedawcy tego dnia.

Jedyną skuteczną metodą wykrycia złodzieja na gorącym uczynku jest kontrola i przeszukanie bagaży przy wyjściu z pracy przy udziale świadków. Niewielu pracodawców decyduje się na nią ze względu na wyjątkową „inwazyjność” takiego postępowania. Dokonują tego tylko wtedy, gdy mają niemal pewność, że pracownik jakiś towar wyciąga. Sprawcy często i z takiej sytuacji potrafią wybrnąć, tłumacząc, że np. kilku produktów po prostu zapomnieli wpisać do wspomnianego zeszytu.

Komputerowe systemy fiskalne mają możliwość odtworzenia m.in. liczby otwarć szuflady na gotówkę w wyniku zafiskalizowania rachunku oraz np. liczby otwarć szuflady w przypadku użycia specjalnego awaryjnego klawisza. Takiej analizy może dokonać pracodawca ze swojego komputera on-line i zdecydować się na liczenie gotówki w kasie kasjera w czasie jego pracy.

Pracodawcy najbardziej cenią sobie lojalnych pracowników, którzy informują o nieuczciwych pracownikach. I ta metoda w wykrywaniu przestępstw i sprawców jest najskuteczniejsza w ocenie właścicieli sklepów.

6. Profilaktyka

Tu narzędzia można podzielić na techniczne i taktyczne.

Oczywiście komputerowe systemy fiskalne ze zindywidualizowanym dostępem pracowników oraz zapis kamer umożliwiające obejrzenie zdarzeń do miesiąca wstecz w dobrej jakości jest sprawą kluczową. Istotny jest też dostęp on-line do kasy i systemu każdego kasjera z komputera właściciela sklepu.

Narzędzia taktyczne to głównie liczne czynności obserwacyjne dotyczące zachowań pracowników, zmian zwyczajów (np. palenia nie rzuciła, a papierosy przestała kupować). Sprawcy, którym częste kradzieże uchodzą na sucho, bardzo często popełniają błędy wynikające z narastającego poczucia bezkarności.

Właściciele sklepów podkreślają, że remanenty wrywkowe wybranego asortymentu i weryfikacja sprzedaży jest sprawą kluczową. Wiedza pracowników o takich częstych działaniach ogranicza sprawców i działa prewencyjnie.

W celu zmotywowania całego personelu do lojalności czasami stosują miesięczne premie od zysku sklepu. Wszystkie kradzieże pomniejszają zysk sklepu, a zatem i premie pracownicze. Skutkuje to pozytywnym objawem braku solidarności ze sprawcami, gdyż każdy uczciwy pracownik kradzież odczuwa osobiście i wymiennie.

Metodą, o której wspomniałem, są przeszukania bagażu i szafek pracowniczych, lecz nawet ci pracodawcy, którzy odpowiedni zapis zawarli w regulaminie pracy, stosują ją niechętnie.

Przy zatrudnianiu pracowników bardzo istotna jest rozmowa z kandydatem na temat jego życiorysu i telefoniczne sprawdzenie opinii u poprzednich pracodawców. Często taka deklaracja nowego pracodawcy powoduje, że kandydat nie decyduje się na podjęcie pracy.

Podsumowanie

Przestępstwa i wykroczenia pracownicze są dolegliwym problemem dla właścicieli sklepów. Przyjmując średni obrót dzienny sklepu osiedlowego na 9000 zł, miesięczny na 270 000 zł i roczny na 3 240 000 złotych, straty oceniane przez właścicieli na co najmniej 1,5% obrotu wynoszą w skali roku około 48 000 złotych. Gdyby przyjąć najczęściej podawana cyfrę 3%, to straty sięgają w skali roku 100 000 złotych.

Pamiętać jednak należy, że średnia marża w cenie sprzedawanego towaru to 18% (ok. 580 000 zł rocznie) i od tej kwoty właściciel musi odjąć koszty prowadzenia działalności (m.in. czynsz za najem lokalu, opłaty za media, podatki, wynagrodzenia pracownicze i ich obciążenia oraz koszty transportu towarów). Zysk przedsiębiorcy to marża pomniejszona o koszty i wartość skradzionych dóbr. W tym przypadku 3% strat z tytułu kradzieży to blisko 100 000 zł, a to często połowa zysku przedsiębiorcy. Nawet z ostrożności badacza, jeśli przyjmiemy, że straty przedsiębiorców z tytułu przestępstw pracowniczych wynoszą 1% obrotu brutto, to każdy sklep ponosi rocznie stratę w wysokości 32 000 zł. *Mały rocznik statystyczny* Głównego Urzędu Statystycznego za rok 2005 liczbę sklepów ogólnospożywczych określa na 116 094 w całej Polsce. W tej liczbie jest 6258 sklepów o powierzchni powyżej 400 m kw. Zatem można przyjąć, że sklepów typu osiedlowego w roku 2005 mieliśmy w Polsce 109 836. Skala strat przedsiębiorców w skali roku i całego kraju to kwota ok. 3 514 752 000,00 złotych. Jeśli uznamy, że od tej kwoty należy podatek dochodowy 19%, to w roku 2005 Skarb Państwa stracił 667 802 880,00 zł. Trochę trudniej policzyć utracone przez Skarb Państwa wpływy z tytułu podatku VAT (na różne produkty obowiązują różne stawki VAT).

W ten oto sposób możemy w przybliżeniu obliczyć straty przedsiębiorców i Skarbu Państwa powstałe w wyniku wielu, wydawałoby się drobnych, czynów karalnych. Skala tych strat w ujęciu całego kraju wskazuje na wagę problemu.

Właściciele sklepów nie są w stanie rozwiązać problemów z przestępcami-pracownikami. Nie widzą możliwości skutecznego ścigania karnego, gdyż ich doświadczenia wskazują na umorzenia wszczętych postępowań ze względu na brak przekonujących organ procesowy dowodów. Zazwyczaj nie

zawiadamiają organów ścigania i rozwiązują umowy o pracę za porozumieniem stron. Sprawca, wzbogacony o nowe doświadczenia, rozpoczyna pracę w innym sklepie. Przedsiębiorcy wykazują duże rozgoryczenie i mówią o swojej bezsilności w walce z nieuczciwymi pracownikami. Sprawcy zwykle unikają kary.