



# OBERTSA

*guia pràctica de seguretat adreçada als establiments comercials*

# LA SEGURETAT

mossos d'esquadra



# Índex

1. Presentació .....	<b>3</b>
2. Qüestionari d'avaluació de la seguretat de l'establiment comercial .....	<b>4</b>
3. Mesures de seguretat .....	<b>5</b>
3.1. Mesures de seguretat de l'establiment comercial .....	<b>5</b>
3.2. Mesures de seguretat dels productes comercialitzats .....	<b>8</b>
3.3. Mesures de seguretat en el desenvolupament de l'activitat comercial .....	<b>8</b>
3.4. Mesures de seguretat de la gestió de fons i sistemes de pagament .....	<b>9</b>
4. Actuació davant d'un presumpte delinqüent .....	<b>12</b>
5. Formes delictives més comunes en l'àmbit dels establiments comercials: .....	<b>13</b>
furt, robatori i estafa	
6. Actuació davant de fets delictius .....	<b>16</b>
7. Formalització de les denúncies penals .....	<b>17</b>

segure

# 1 Presentació

La **Confederació de Comerç de Catalunya** i la **Policia de la Generalitat - Mossos d'Esquadra**, amb l'interès comú de millorar la seguretat en el sector del comerç, han elaborat conjuntament aquesta guia pràctica per tal de donar eines d'autoprotecció adreçades a tots els comerciants de Catalunya.

Amb aquesta guia us oferim un recull de consells bàsics de seguretat, acompanyat d'observacions sobre protecció del vostre comerç i les dades d'interès que es necessiten habitualment per sol·licitar-ne la informació o per presentar una denúncia formal.

L'experiència, la prevenció, la proximitat policial, la col·laboració ciutadana i la relació constant entre comerciants i **Mossos d'Esquadra** enforteixen encara més les mesures de seguretat als comerços, ja que aquest és, sense cap dubte, el millor camí per donar un servei públic de qualitat en l'àmbit de la seguretat.



tat

## 2 Qüestionari d'avaluació de la seguretat de l'establiment comercial

Abans de continuar, dediqueu uns quants minuts a reflexionar sobre les mesures de seguretat que utilitzeu habitualment al vostre establiment.

- Quines mesures de seguretat tinc actualment?
- Tinc les mesures de seguretat adients per a un possible problema de seguretat?
- He tingut en compte, a l'hora de dissenyar o redissenyar el meu comerç, possibles mesures de seguretat?
- Tinc les mesures de seguretat adequades per al meu tipus d'establiment?
- Cal actualitzar-les o afegir-ne de noves?
- Em coneixen o estic en contacte amb els companys comerciants del meu entorn?
- Tinc presents els telèfons d'emergència?
- Tinc un sistema de seguretat connectat a una central d'alarmes?
- Tinc una assegurança contractada que cobreixi els incidents relacionats amb la seguretat de l'establiment?
- Tinc clar com actuar davant d'un delinqüent en cas de robatori?
- On guardo la recaptació a la botiga? És un lloc prou segur?
- On guardo habitualment els objectes personals dins la botiga (bossa, moneder, telèfon mòbil, documentació...)?
- Conec alguna pàgina web on recollir informació actual sobre consells de seguretat en el món del comerç?

**CAL DONAR LA RESPOSTA ADEQUADA A TOTES AQUESTES QÜESTIONS**

# 3 Mesures de seguretat

És recomanable no esperar a patir un robatori per prendre mesures de seguretat. Cal, però, adaptar la prevenció al tipus de comerç o establiment i optar per una selecció ponderada dels mitjans o mesures de seguretat lògiques.

## 3.1. Mesures de seguretat de l'establiment comercial

En funció del tipus d'establiment comercial hi ha diferents sistemes de seguretat que es poden aplicar a l'interior, al perímetre i als accessos.

Cal fer un estudi per decidir quines mesures s'han d'establir i delimitar l'àrea de seguretat que es vol protegir, identificant els punts febles. També s'han d'eliminar accessos secundaris.

Les mesures de prevenció contribueixen a millorar de forma notable la seguretat de l'establiment i a facilitar, en cas que sigui necessari, les tasques posteriors d'investigació dels delictes.

Dins de l'establiment, cal delimitar clarament les zones de venda on el públic té lliure accés i les zones privades, on està restringit el pas de persones alienes a l'establiment.

L'ús evident i habitual de mesures de seguretat desmotiven el possible delinqüent i fan que aquest s'ho repensi abans de cometre el delicte.

S'ha de tenir en compte que la instal·lació del sistema de seguretat no és suficient. Cal que, tant el propietari i/o propietària de l'establiment com els tècnics de l'empresa de seguretat, en facin comprovacions periòdiques i un manteniment i revisió adients dels components que en garanteixin un bon funcionament.

Per exemple, per part del comerciant és convenient revisar periòdicament els detectors volumètrics del sistema d'alarma. Els delinqüents, durant l'horari comercial i amb l'establiment obert al públic, col·loquen, de forma discreta, una làmina de plàstic transparent a sobre dels detectors, que és difícil de detectar a simple vista. Això fa que els detectors no funcionin correctament i els delinqüents puguin aprofitar l'horari de tancament de l'establiment, durant la nit, per accedir-hi sense ser detectats pel sistema d'alarma. En aquests casos no s'ha de tocar res ni comentar-ho a ningú, sinó que s'ha d'avisar la policia.

Tota mesura que impliqui pèrdua de temps per al presumpte delinqüent significa un augment de la possibilitat de detecció i de resposta adequada davant el delicte.

## CAL TENIR EN COMPTE ELS SEGÜENTS CONCEPTES:

- Un tècnic en seguretat us pot fer un projecte d'instal·lació o millora del sistema adaptat a les necessitats i característiques del vostre establiment.
- La senyalització adient, als accessos i a l'interior de l'establiment, a través dels rètols oportuns, de l'existència de mesures de seguretat instal·lades i d'un sistema d'enregistrament d'imatges (si se'n disposa).
- La instal·lació d'un sistema d'alarma sonora adequat a l'establiment i connectat a una central receptora d'alarmes amb una línia telefònica protegida, no visible i separada de la resta de línies.
- La instal·lació d'un sistema de videovigilància amb càmeres visibles (disuasives) o camuflades, amb enregistrament d'imatges, proporcional a l'establiment i que cal mantenir un període prudencial de temps. Cal remarcar que:
  - Les càmeres han d'enfocar l'accés de l'establiment i el lloc on es troba la caixa enregistratora.
  - L'enregistrament de les imatges s'ha de fer en un disc dur no localitzable, ni des de l'exterior ni via Internet. Aquest disc dur hauria de trobar-se fora de l'abast dels possibles delinqüents, per evitar que es puguin endur l'enregistrament de les imatges.
- Cal no fer divulgació a persones desconegudes dels sistemes de seguretat adoptats a l'establiment. Així mateix, és necessari que els empleats de l'establiment coneguin l'àmbit de seguretat que els correspon en funció del seu grau de responsabilitat, i que siguin conscients de la necessitat de les mesures de seguretat adoptades.
- Valoreu la possibilitat de contractar un servei de vigilants de seguretat. També podeu designar algun o alguna empleada de confiança perquè faci el control i seguiment de les mesures de seguretat adoptades.
- És aconsellable instal·lar un timbre i un sistema de control d'obertura de la porta d'accés a l'establiment, ja sigui una balda o un sistema d'obertura remota.

- Adopteu les mesures de seguretat físiques i electròniques que cregueu necessàries per al vostre establiment per tal de protegir els aparadors (pilones antiencastament, vidres reforçats o de seguretat, detectors de vibracions, etc.). Les vitrines i expositors de l'establiment han d'estar tancats amb clau. No deixeu les claus posades al pany.
- També pot ser convenient que instal·leu reixes o persianes antipalanca i antitall a portes i finestres i altres accessos de l'establiment (respiradors, lluernes, etc.).
- Cal que instal·leu panys de seguretat a portes, finestres i altres accessos de l'establiment i que reforceu els bastiments i les frontisses.
- És convenient combinar diversos tipus de sistemes o mesures de seguretat.
- En cas de pèrdua de les claus, canvieu el pany immediatament. Feu el mateix amb els comandaments a distància que obren la persiana, desactiven l'alarma, etc.
- Cal anar amb compte amb les bastides o escales quan es fan obres de reforma a l'edifici, ja que poden facilitar la intrusió als establiments.
- Una il·luminació adequada dóna seguretat als accessos, a l'exterior i a les zones que han de protegir-se més.
- Establiu codis de comunicació i paraules clau entre el personal de l'establiment per comunicar-vos qualsevol incident, per exemple en cas de robatori.
- Quan tanqueu per vacances, eviteu deixar un missatge al contestador o un rètol a la porta que indiqui el temps que l'establiment romandrà tancat.

### **3.2. Mesures de seguretat dels productes comercialitzats**

En relació amb els productes o mercaderies de l'establiment cal tenir en compte que:

- És recomanable instal·lar sistemes de protecció mecànics o electrònics en els articles a la venda.
- Els objectes petits, però de valor econòmic elevat, s'han d'exhibir dins d'aparadors o vitrines tancades amb clau i aquesta ha d'estar en tot moment en possessió del personal de l'establiment. En cas de tenir objectes exposats en funcionament, per exemple ordinadors portàtils o telèfons mòbils, lligueu-los amb un cable d'acer o similar a la taula o expositor.
- Eviteu concentrar objectes de gran valor en una mateixa zona i mantingueu-los fora de l'abast del públic. Tampoc no els situeu prop dels accessos de l'establiment.
- Sovint la distribució dels articles a l'establiment, segons estratègies de marxandatge, no coincideix amb la distribució dels sistemes de seguretat. Caldria trobar un equilibri entre aquests dos aspectes.

### **3.3. Mesures de seguretat en el desenvolupament de l'activitat comercial**

Les mesures que cal tenir en compte són:

- Observeu persones que tinguin una actitud vigilant, sospitosa o que prenguin notes dels vostres moviments. Feu el mateix amb les persones que entrin al vostre comerç a tafanejar, que facin preguntes i que no tinguin gaires intencions de comprar.
- Desconfieu de les persones que entrin a l'establiment amb un casc de moto posat, ja que es tracta d'una pràctica habitual per cometre robatoris a establiments comercials en àrees metropolitanes.
- També heu d'estar alerta quan entrin a l'establiment grups nombrosos. Aquests actuen de forma coordinada per cometre delictes. Igualment, pareu especial atenció quan l'establiment es trobi molt ple de clients ja que els delinqüents aprofiten aquesta situació per cometre furts.
- No acumuleu diners a les caixes enregistradores. Fixeu-ne una quantitat, aneu retirant-ne l'excés i reserveu els diners necessaris per garantir el canvi. Dipositeu els diners en un lloc segur, caixa forta o similar. Feu el mateix amb objectes de valor que hagueu de deixar a l'interior de l'establiment.



- Quan retireu diners de la caixa enregistradora, tanqueu la porta d'accés a l'establiment. Feu aquesta acció en diferents hores de manera aleatòria.
- No espereu a tancar caixa a última hora, abans del tancament de l'establiment. Hauríeu de fer-ho acompanyats i en un lloc on el públic no ho pugui veure.
- Assegureu-vos que no queda ningú aliè a l'interior de l'establiment (lavabos, magatzem, oficina, etc.) abans de tancar-lo, tant al migdia com al vespre.
- Si heu estat víctimes d'un delicte o d'un intent de delicte, per exemple una estafa, aviseu la policia i els comerciants del voltant, associació, gremi, etc., per tal que en tinguin coneixement i estiguin prevenuts per poder evitar-ho. D'aquesta manera es produeix una reacció immediata i es poden evitar fets il·lícits similars a altres comerciants.

### 3.4. Mesures de seguretat de la gestió de fons i sistemes de pagament

- Targetes de crèdit i dèbit

- Cal controlar rigorosament les vendes amb targetes, per evitar l'ús de targetes sostretes o duplicades.
- Recordeu que les targetes són d'ús personal i intransferible.
- Cal sospitar de persones amb un aspecte físic que ens pugui fer pensar en un intent de camuflar la seva imatge (barrets, gorres, cascos, cabells o barbes llargues o amb aparença de ser postisses, etc.). Aquestes persones coneixen l'existència de sistemes de seguretat amb càmeres i intenten evitar la seva identificació.
- S'ha de desconfiar de les compres compulsives o molt abundants, on només es dóna prioritat al valor dels objectes i no a les seves característiques, així com fer compres importants en dies successius.



### ***Què s'ha de fer quan el pagament és amb targeta?***

- Assegureu-vos que la targeta no hagi caducat i que estigui signada pel seu titular. Desconfieu-ne si detecteu manipulacions a la zona de la signatura.
- Per tal de realitzar el pagament mitjançant targeta de crèdit o de dèbit, cal que el titular acrediti la seva identitat mitjançant DNI, permís de conduir o passaport.
- S'ha de demanar al comprador o compradora que extregui el document acreditatiu de la cartera, targeter o moneder per poder-ne fer la comprovació amb el document a la mà, de manera correcta i sense dubtes.
- S'ha de comprovar sempre que la identitat del titular de la targeta i la signatura que hi consta (així com la fotografia, si apareix a la targeta) coincideixen amb les dades que apareixen al DNI, permís de conduir o passaport que exhibeix el client. Alhora, caldrà comprovar que la fotografia i la signatura que apareixen en el document amb el qual s'identifica el client coincideixen amb la seva aparença física i la signatura que aquest realitza en efectuar la compra.
- En cas que una targeta, ja comprovada, no permeti fer l'operació de compra, el comprador pot facilitar-ne una altra. Llavors caldrà tornar a comprovar les dades.

### ***Què s'ha de fer si es dubta de la legalitat de la targeta?***

- En cas de dubte sobre la legalitat de la targeta, no efectueu l'operació i, si és possible, aviseu discretament el servei de seguretat o la policia.
- **S'HA D'EVITAR EN TOT MOMENT LA CONFRONTACIÓ AMB LA PERSONA.**

### • Billets d'euro

Els bitllets d'euro incorporen molts elements de seguretat d'una gran complexitat tècnica i segueixen normes internacionals molt estrictes en matèria de seguretat.

Comproveu sempre les diferents mesures de seguretat i particularitats que presenten els bitllets d'euro (impressió calcogràfica, marca d'aigua, fil de seguretat, etc.). En cas de dubte, és convenient tocar, mirar, inclinar o girar el bitllet per fer les comprovacions que creguem necessàries i portar a terme el major nombre de mesures de seguretat del bitllet per comprovar-ne l'autenticitat (segons una recomanació del Banc Central Europeu).

És convenient disposar de detectors de bitllets falsos o altres mitjans o dispositius similars. Els bitllets més falsificats són els de 50 €.

#### ***Què s'ha de fer si se sospita que el bitllet és fals?***

- Si creieu que un bitllet és fals, no l'accepteu, reteniu-lo i aviseu els serveis de seguretat (seguretat privada) i/o policia. Eviteu en tot cas l'enfrontament amb la persona, eviteu riscos i discussions; informeu-la que el bitllet aparentment podria ser fals i que pot haver estat víctima d'una estafa.
- En cas que la persona vulgui marxar de l'establiment sense esperar l'arribada dels serveis de seguretat, no us hi oposeu. **FIXEU-VOS EN ELS TRETS CARACTERÍSTICS, ROBA I DETALLS DE LA PERSONA (DESCRIPCIÓ FÍSICA, ÈTNIA, TATUATGES, CICATRIUS, ETC.) I DELS ACOMPANYANTS I VEHICLES PER FACILITAR-LOS POSTERIORMENT A LA POLICIA.**

#### ***Què s'ha de fer amb un bitllet fals?***

- Si malgrat totes les precaucions adoptades ens adonem que hem rebut un bitllet fals, cal posar-ho en coneixement de la policia, presentar una denúncia i lliurar el bitllet a la comissaria. D'aquesta manera la unitat de falsificació de moneda de la PG-ME, encarregada de perseguir aquests delictes, en tindrà coneixement.
- En cap cas heu d'intentar treure-us de sobre el bitllet intentant pagar amb ell ja que, en funció del valor del bitllet, podríeu incórrer en un delicte (si excedeix els 400 €) o falta penal (si és igual o no excedeix els 400 €).

#### ***• Ingress en efectiu al banc o caixa***

Escolliu una oficina bancària propera a l'establiment.

S'hauria d'evitar portar molts diners de cop a les entitats bancàries. És preferible efectuar ingressos més sovint per evitar portar a sobre la totalitat de la recaptació.

També és convenient no anar-hi sempre el mateix dia a la mateixa hora, per exemple cada dijous a les 12 h. Cal evitar rutines i s'ha d'anar variant per tal que els delinqüents no disposin de pautes a seguir per cometre el delicte.

No porteu els diners en bosses de mà o bandoleres penjades a l'espatlla. Porteu-los en butxaques interiors de la roba. D'aquesta manera evitareu estrebades.

Durant el trajecte estigueu alerta per detectar la presència de possibles delinqüents que us observin o tinguin una actitud sospitosa.

Penseu que hi ha empreses de seguretat que ofereixen el servei de recollida de la recaptació comercial.

## 4 Actuació davant d'un presumpte delinqüent

- En cas de sospita de la detecció d'un presumpte delinqüent a l'exterior de la botiga, cal activar immediatament la presència policial necessària a través dels telèfons d'emergència.
- Cal prendre mesures d'autoprotecció de manera ràpida i discreta, com per exemple tancar l'accés principal davant d'un intent d'accés a l'interior de l'establiment per part d'una persona sospitosa, fer veure que s'està efectuant una trucada informant del fet, etc.
- Observeu els moviments de clients i curiosos, i desconfieu de persones que aparentment controlen els moviments dels treballadors de l'establiment.
- No deixeu els vostres objectes personals (bossa, mòbil, etc.) a l'abast del públic, com ara sobre el taulell, en una cadira darrere del taulell, a la prestatgeria, etc.
- Advertiu amb rètols, a l'entrada de l'establiment, que es pot demanar al client que mostri la seva bossa de mà i, si és el cas, que no es pot entrar amb bosses o motxilles a l'interior (en aquest cas caldrà habilitar una zona de consignes per deixar-les).
- La prioritat és evitar l'enfrontament.
- És important recopilar i recordar el màxim nombre de trets característics, ètnia, roba i detalls de la persona o persones que han accedit a l'establiment per poder-les facilitar posteriorment a la policia. Anotar les dades ens pot ajudar.
- Sempre cal informar la policia del fet, encara que aquest no s'hagi consumat. D'aquesta manera podem evitar altres delictes.

## 5 Formes delictives més comunes en l'àmbit dels establiments comercials: furt, robatori i estafa

### • Furt

El furt consisteix a apropiar-se d'una cosa aliena, sense el permís del seu propietari i amb ànim de lucre, sense utilitzar força sobre les coses ni violència o intimidació sobre les persones.

#### TIPUS DE FURTS MÉS USUALS:

- **Xiclet:** aquest tipus de furt succeeix sobretot en joieries. El delinqüent enganxa un xiclet sota el taulell i quan li mostren les peces, en furta una i l'enganxa al xiclet. Si el treballador se n'adona, el delinqüent nega haver-ho fet i no es pot procedir en contra seva. Si el treballador no se n'adona, posteriorment una altra persona prèviament conxorxada amb la primera recull la peça enganxada al xiclet.
- **Capota:** un dels delinqüents fa sortir el treballador de darrere del taulell i, amb una bossa de grans dimensions o similar, obstrueix la visió del taulell al treballador, moment que l'altre delinqüent aprofita per accedir a la part posterior del taulell i sostreure diners o objectes.
- **Mocador:** el delinqüent simula estar refredat i amb una tos molt forta. Amb l'ajuda d'un mocador furta els objectes.
- **Bossa amb l'interior recobert amb paper d'alumini:** aquestes bosses de fabricació casolana eviten el funcionament dels xips de seguretat instal·lats als articles en passar per l'arc detector de la porta de l'establiment.
- **Distracció del treballador:** els delinqüents actuen en grup i, mentre dos d'ells distreuen i enreden el venedor, un tercer s'apodera d'alguna cosa o article.
- **Taca:** aquest tipus de furt no afecta directament l'establiment però sí els clients i, en moltes ocasions, l'il·lícit s'inicia a l'establiment comercial. En aquest cas els delinqüents també actuen en grup i consisteix en el fet que un d'ells vessa un líquid (cafè, xocolata, etc.) sobre la roba de la víctima i de seguida li ofereix ajuda per netejar-li, es mostra molt preocupat i dóna excuses de forma reiterada. Aquesta distracció és aprofitada per un segon delinqüent per apoderar-se d'alguna cosa de la víctima.

- Robatori

El robatori consisteix a apropiar-se una cosa aliena, amb ànim de lucre, utilitzant força sobre les coses per accedir al lloc on es trobi l'objecte del qual algú es vol apoderar o utilitzant violència o intimidació sobre les persones.

**ES CONSIDERA QUE HA EXISTIT FORÇA SOBRE LES COSES EN ELS SUPÒSITS SEGÜENTS:**

- Escalament.
- Trencament de parets, sostre o terra, o ruptura d'una porta o finestra.
- Ruptura d'armaris, mobles o objectes tancats, forçament dels panys o descobriment de les seves claus per sostreure'n el contingut.
- Ús de claus falses.
- Inutilització de sistemes específics d'alarma o guarda per accedir al lloc on es trobi l'objecte.

**ES CONSIDERA QUE HA EXISTIT VIOLÈNCIA O INTIMIDACIÓ SOBRE LES PERSONES EN ELS SEGÜENTS SUPÒSITS:**

- Es considera que ha existit violència quan, per tal d'apoderar-se d'una cosa aliena, el subjecte exerceix força física sobre alguna persona.
- Es considera que ha existit intimidació quan, per tal d'apoderar-se d'una cosa aliena, el subjecte amenaça alguna persona fent-li témer que sofrirà un mal greu i immediat si no atén a les seves exigències d'entregar-li la cosa o de permetre, de qualsevol altra manera, el seu apoderament. Aquesta amenaça es pot exterioritzar amb paraules (verbals o escrites), gestos, actituds o amb l'exhibició d'una arma o qualsevol altre objecte perillós.

**NO OBLIDEU COMPROVAR EL GRAU DE COBERTURA DE LA PÒLISSA D'ASSEGURANCES EN CAS DE FURT I EN CAS DE ROBATORI, I ANALITZEU-NE LES DIFERÈNCIES.**

- Estafa

Cal mantenir una actitud vigilant respecte a les estafes i defugir, en general, les ofertes de negocis fàcils o llaminers.

### ALGUNES DE LES ESTAFES MÉS USUALS, DE LES QUALS PODEN SER VÍCTIMES ELS COMERCIANTS, SÓN:

- **Del canvi:** la persona compra un objecte, el paga amb un bitllet i quan el comerciant li torna el canvi l'enreda, fent-li creure que li ha pagat amb un bitllet més gran del que en realitat li ha donat, per tal d'aconseguir més canvi. Si la persona simplement distreu d'alguna manera el comerciant i pren el bitllet amb el qual havia pagat no ens trobaríem davant d'una estafa sinó d'un furt. Aneu amb compte amb les monedes, n'hi ha de països asiàtics que s'assemblen als euros però que no són de curs legal ni tenen el mateix valor.
- **Canvi de codis de barres:** consisteix a canviar el codi de barres d'articles de preu elevat pel codi de barres d'articles més barats.
- **Bitllet clixé:** l'estafador o estafadora presenta uns papers negres ("negatius") que assegura que quan se'ls aplica un líquid revelador es transformen en bitllets de curs legal.
- **Estafa telefònica:** l'estafador o estafadora truca al comerciant i l'enreda fent-li creure que ha guanyat algun premi o li dóna alguna excusa similar i manifesta que per obtenir-lo ha de trucar a un número de telèfon de tarifa elevada (803, 806, 807...)
- **"Pesca" (phishing):** aquesta estafa es dóna a través d'Internet amb simulació de pàgines de bancs, caixes i altres entitats financeres. És per això que, tota sol·licitud rebuda a través de la xarxa d'Internet, relacionada amb dades personals, dades sobre contrasenyes, dades bancàries, etc., les quals no estem esperant que ens sol·licitin, abans d'enviar-les cal fer la gestió de contactar personalment amb l'entitat oficial o particular, presumpta demandant de la informació sensible, per tal de fer la comprovació oportuna.
- **Carta nigeriana:** carta que es rep normalment per correu electrònic i proposa a qui la rep participar en un negoci lucratiu que consisteix a ordenar transferències a un compte estranger i així beneficiar-se d'un percentatge de cada transferència.

## 6 Actuació davant de fets delictius

- Si malauradament heu estat víctimes d'un delictes, no toqueu res, aviseu immediatament la Policia de la Generalitat - Mossos d'Esquadra, al **112**, i espereu l'arribada dels agents.
- Cal prendre les mesures adients abans d'accedir a l'establiment. No és recomanable accedir-hi per comprovar els fets, atès que encara hi podria haver alguna persona aliena a l'interior de l'establiment.
- No manipuleu els objectes que hagi pogut tocar l'autor dels fets. D'aquesta manera es podran obtenir possibles empremtes que facilitin la identificació del delinqüent.
- En cas de sostracció de telèfons mòbils, lliureu a la policia el llistat de trucades realitzades a partir de la sostracció de l'aparell. Això permet relacionar els telèfons destinataris amb persones de l'entorn del presumpte autor del delictes.
- Facilitau el major nombre de dades del fet i del presumpte autor, així com la direcció i el mitjà de fugida emprat (vehicle, a peu, transport públic, etc.). Alguns exemples de dades per facilitar serien la descripció de la persona, roba que portava, cicatrius, tatuatges o altres marques característiques, accent de la parla, possible procedència, ètnia o nacionalitat, si s'ha fet ús d'armes, etc. Una altra dada molt important per facilitar és si els autors han pronunciat alguna paraula, malnom o nom propi en el decurs del robatori, que pugui conduir a la seva identificació.
- Si en el moment del robatori hi havia algun testimoni, cal demanar-li les dades i un telèfon de contacte per tal que la policia el pugui localitzar per ampliar les dades del fet.



# 7 Formalització de les denúncies penals

- **On us podeu adreçar per fer una denúncia penal?**

Podeu presentar denúncies de fets delictius a qualsevol comissaria de la Policia de la Generalitat - Mossos d'Esquadra o a les dependències de la policia local dels diferents municipis de Catalunya. També es pot presentar la denúncia directament als jutjats o davant del Ministeri Fiscal.

Podeu consultar quina és la comissaria que millor s'adapta a les vostres necessitats a la següent adreça electrònica:

<http://www10.gencat.cat/sac/AppJava/organigrama.jsp?codi=13760&jq=200047>

- **Què cal tenir en compte a l'hora de fer una denúncia penal?**

Si, tot i les precaucions que preneu, sou víctimes d'un fet delictiu, és necessari que el denuncieu.

Presentar una denúncia falsa està penat per les lleis.

És molt important presentar una denúncia quan s'ha patit un delictu, ja que un dels indicadors delinqüencials en què es basa el sistema policial és el nombre de denúncies rebudes.

Podeu presentar denúncies de dues maneres:

- **Adreçant-vos personalment a una comissaria**

Qualsevol persona es pot adreçar a una de les oficines d'atenció al ciutadà (OAC) de qualsevol de les 85 dependències de la Policia de la Generalitat - Mossos d'Esquadra existents a Catalunya, les 24 hores del dia, els 365 dies de l'any.

Cal presentar sempre un document d'identificació personal (document nacional d'identitat, carnet de conduir o passaport) i exposar la problemàtica de la qual ha estat víctima, testimoni o coneixedor.

Cal que porteu una llista dels objectes sostrets amb el màxim de dades significatives.

- **A través d'Internet**

També podeu realitzar la denúncia a través d'Internet a la pàgina web [www.gencat.cat/mossos](http://www.gencat.cat/mossos). En aquest cas, perquè la denúncia tingui eficàcia jurídica, cal que en signeu una còpia durant les 72 hores següents a la seva tramesa, a qualsevol comissaria de la Policia

de la Generalitat - Mossos d'Esquadra. La vostra denúncia estarà disponible perquè la signeu a la comissaria que escolliu, quan acabeu la introducció de les dades. Un cop a la comissaria, només heu d'indicar la referència de la vostra denúncia i sereu atesos immediatament, sense haver d'esperar el vostre torn.

- **Es poden denunciar per Internet**

Danys; sostraccions; pèrdues d'objectes; robatoris d'habitatge, comerç, bar o altres establiments; sostraccions de vehicle i robatoris a l'interior del vehicle.

- **No es pot denunciar per Internet**

No es pot denunciar mitjançant aquest sistema cap fet en què hi hagi hagut violència física contra les persones. Tampoc no es pot denunciar per Internet cap fet en què la víctima hagi vist els autors o estigui en condicions d'identificar-los.



L'actuació conjunta entre els comerciants  
i la Policia de la Generalitat - Mossos d'Esquadra,  
en totes les situacions de risc detectades,  
sempre va adreçada a la seguretat del comerç de Catalunya

Telèfon d'emergències i web



web: [www.gencat.cat/mossos](http://www.gencat.cat/mossos)

La col·laboració ciutadana és  
imprescindible per a la prevenció i la  
investigació dels delictes



Via Laietana, 32, 2n, despatx 51 • 08003 Barcelona • Telèfon +34 93 491 06 06 • Fax +34 93 268 25 16  
ccc@confecom.cat • www.confecom.cat