# Pachatelé krádeží v obchodních domech, supermarketech a hypermarketech

Offenders of theft in department stores, supermarkets and hypermarkets

Jan Koplík

Bakalářská práce
2008

Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně
Fakulta aplikované informatiky

Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně
Fakulta aplikované informatiky
Ústav elektrotechniky a měření
akademický rok: 2007/2008

# ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

| | |
|---|---|
| Jméno a příjmení: | **Jan KOPLÍK** |
| Studijní program: | **B 3902 Inženýrská informatika** |
| Studijní obor: | **Bezpečnostní technologie, systémy a management** |
| Téma práce: | **Pachatelé krádeží v obchodních domech, supermarketech a hypermarketech** |

Zásady pro vypracování:

1. **Zpracujte jako příručku pro práci bezpečnostního managera v obchodních řetězcích.**
2. **Využijte komplexních možností bezpečnostního monitoringu.**
3. **Specifikujte pachatele krádeží v obchodních řetězcích.**
4. **Postupy detektivů obchodu v boji proti krádežím v obchodních řetězcích.**

Rozsah práce:

Rozsah příloh:

Forma zpracování bakalářské práce: **tištěná/elektronická**

Seznam odborné literatury:

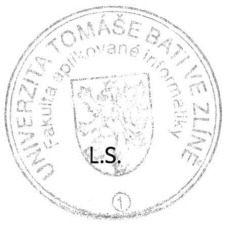

1. **BRABEC, F.: Ochrana bezpečnosti podniku, Eurounion Praha 1996. ISBN 80-85858-29-0**
2. **BRABEC, F.: Hlídací služby, Praha Eurounion 1995. ISBN 80-85858-12-6**
3. **BRABEC, F. a kol.: Soukromé detektivní služby, Praha Eurounion 1995. ISBN 80-85858-16-9**
4. **ČÍRTKOVÁ, L.: Kriminální psychologie, Eurounion Praha 1998. ISBN 80-85858-70-3**
5. **LAUCKÝ, V.: Technologie komerční bezpečnosti II, 2.vydání. UTB Zlín, 2007. ISBN 9788073186319**
6. **LAUCKÝ, V.: Technologie komerční bezpečnosti I, 2.vydání. UTB Zlín, 2004. ISBN 80-7318-194-0**
7. **LAUCKÝ, V.: Řízení technologických procesů v průmyslu komerční bezpečnosti. 2.vydání. UTB Zlín, 2006. ISBN 80-7318-432-X**
8. **KAMENÍK, J., BRABEC, F.: Komerční bezpečnost. ASPI 2007. ISBN 978-7357-309-6**
9. **BRABEC, F.: Bezpečnost pro firmu, úřad, občana. Public History, 2001. ISBN 80-86445-04-6**


Vedoucí bakalářské práce: **JUDr. Vladimír Laucký**

Datum zadání bakalářské práce: **22. února 2008**

Termín odevzdání bakalářské práce: **3. června 2008**

Ve Zlíně dne 22. února 2008




prof. Ing. Vladimír Vašek, CSc.
*děkan*

doc. RNDr. Vojtěch Křesálek, CSc.
*ředitel ústavu*

## ABSTRAKT

Tato bakalářská práce specifikuje pachatele krádeží v obchodních řetězcích. Dále je zde popsáno bezpečnostní monitorování těchto pachatelů, jak z hlediska fyzické ochrany, ochrany technické, tak i rozvíjející se elektronické ochrany zboží. Závěrem práce je zmíněna úloha detektiva obchodu a jeho využití k odhalování krádeží v obchodních zařízeních, a také návrh bezpečnostních opatření z pohledu bezpečnostního managera.



Klíčová slova: krádež, obchod, detektiv obchodu, ochrana zboží, pachatel, zloděj



## ABSTRACT

This bachelor work specifies offenders of theft in a shop chains . There is also described the security monitoring of these offenders, both in terms of physical protection, protection of technical as well as elaborative electronic protection of goods. Finally, the work is metioned the role of detective trade and its use to detect theft to commercial establishments and also the proposal of security measures in view of the security manager.



Keywords: theft, shop, shop detective, the protection of goods, the offender, thief

Tímto děkuji vedoucímu bakalářské práce JUDr. Vladimíru Lauckému za odborné vedení, připomínky a rady při vypracovávání mé bakalářské práce.

Prohlašuji, že jsem na bakalářské práci pracoval samostatně a použitou literaturu jsem citoval. V případě publikace výsledků, je-li to uvolněno na základě licenční smlouvy, budu uveden jako spoluautor.

Ve Zlíně …….

Podpis diplomanta

# OBSAH

**ÚVOD ..... 8**

**1 SPECIFIKACE PACHATELŮ KRÁDEŽÍ V OBCHODNÍCH ŘETĚZCÍCH .. 9**

1.1 TYPY KRÁDEŽÍ ..... 11

1.2 KRÁDEŽE ZÁKAZNÍKY ..... 13

1.2.1 Typy pachatelů ..... 13
1.2.2 Postupy zlodějů při krádežích ..... 16
1.2.3 Druhy kradeného zboží ..... 17

1.3 KRÁDEŽE ZAMĚSTNANCI ..... 17

1.3.1 Příčiny interní kriminality ..... 18
1.3.2 Typy zaměstnanců ..... 20
1.3.3 Formy krádeže zaměstnanci ..... 21
1.3.4 Obrana proti nepoctivým zaměstnancům ..... 22

1.4 KAPESNÍ ZLODĚJI ..... 22

**2 BEZPEČNOSTNÍ MONITOROVÁNÍ OBCHODNÍCH ŘETĚZCŮ ..... 24**

2.1 HLÍDACÍ SLUŽBY ..... 24

2.1.1 Kontrolně propustková služba ..... 26
2.1.2 Bezpečnostní ochranný doprovod peněz a cenností ..... 27
2.1.3 Právní základy ochrany bezpečnosti podniku ..... 28
2.1.4 Zákroky pracovníků SBS ..... 30

2.2 TECHNICKÁ OCHRANA ..... 31

2.2.1 Mechanické zábranné prostředky ..... 32
2.2.2 Elektronická ochrana zboží ..... 32
2.2.2.1 Příslušenství EAS systémů ..... 34
2.2.2.2 Další druhy ochrany zboží ..... 35
2.2.3 Kamerové systémy ..... 36

**3 NÁVRH BEZPEČNOSTNÍCH OPATŘENÍ Z POHLEDU BEZPEČNOSTNÍHO MANAGERA ..... 38**

3.1 HODNOCENÍ BEZPEČNOSTNÍ SITUACE ..... 39

3.2 METODY PŘI HODNOCENÍ BEZPEČNOSTNÍ SITUACE ..... 39

3.3 VÝBĚR A PŘÍPRAVA NÁVRHŮ BEZPEČNOSTNÍCH OPATŘENÍ ..... 40

3.4 ROZMÍSTĚNÍ SIL A PROSTŘEDKŮ ..... 41

**4 DETEKTIV OBCHODU ..... 44**

4.1 ÚLOHY DETEKTIVA OBCHODU ..... 44

4.2 FORMY A METODY DETEKTIVA OBCHODU PŘI ODHALOVÁNÍ TRESTNÝCH ČINŮ ..... 46

4.2.1 Detektivní dohled ..... 46
4.2.2 Detektivní pozorování ..... 46
4.2.3 Detektivní dokumentování ..... 47

4.3 PRÁVA A POVINNOSTI DETEKTIVA OBCHODU ..... 47
**ZÁVĚR ..... 49**
**ZÁVĚR V ANGLIČTINĚ ..... 50**
**SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY ..... 51**
**SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK ..... 53**
**SEZNAM OBRÁZKŮ ..... 54**
**SEZNAM TABULEK ..... 55**

# ÚVOD

Krádeže v obchodních domech, supermarketech a hypermarketech se stávají v současné době velkým problémem pro majitele těchto zařízení. S rostoucí kriminalitou se také zvýšila potřeba majitelů obchodů zabraňovat krádežím a tím i velkým finančním ztrátám. Také je nutno zmínit, že kriminalita zákazníků není to jediné, co každé obchodní zařízení ohrožuje. Krádeží se dopouštějí i zaměstnanci obchodu či dodavatelé služeb a s tím je potřeba počítat při samotném zabezpečení těchto prodejních objektů.

Cílem bakalářské práce je zaměřit se na typy pachatelů z psychologického, kriminologického a empirického hlediska. A dále určit, jakým způsobem se krádeže dopouštějí, co je impulsem k takovému činu a jakým způsobem mohou být obchodní centra zabezpečena k potlačení tohoto druhu kriminality.

V úvodu práce jsou zmíněny skupiny pachatelů, jejich způsoby krádeží a nejčastěji kradené zboží, což by mohlo být dobrým pomocníkem každého bezpečnostního managera obchodu při návrhu zabezpečení.

Dále je věnována pozornost fyzické ochraně, a to jak činnosti pracovníků fyzické ostrahy, tak i detektivu obchodu. U technické ochrany je pohovořeno o prvcích zabezpečení, které by dnes už měly obsahovat všechny prodejní prostory. Jedná se o kamerové systémy, velmi účinnou elektronickou ochranu zboží, která kromě toho, že působí na pachatele preventivně, dokáže i v drtivé většině případů správně upozornit na krádež zboží a v neposlední řadě také mechanické zábrany.

Bakalářská práce může sloužit jak laické veřejnosti pro získání informací o pachatelích v obchodních centrech, tak i odborníkům při zabezpečení těchto objektů.

# 1 SPECIFIKACE PACHATELŮ KRÁDEŽÍ V OBCHODNÍCH ŘETĚZCÍCH

Jelikož jsou ztráty maloobchodníků vlivem krádeží zboží nesrovnatelně menší než ztráty velkoobchodníků, věnuje se tato práce hlavně obchodním domům, hypermarketům a supermarketům, kde je i nepoměrně větší koncentrace pachatelů krádeží.

V evropském měřítku patří Česká republika mezi země, kde se odehrává nejvíce krádeží v obchodech. Nelze přesně říci jestli to je vina nedostatečného zabezpečení nebo větší vynalézavostí pachatelů než v ostatních zemích. V ČR je podíl krádeží asi 1,4 % z celkového obratu obchodů. Za to v zemích Evropy je podíl krádeží o něco menší a to asi 1,25 % celkového obratu, a to vlivem kriminality zákazníků, zaměstnanců, dodavatelů čí vlastními chybami.

V českých obchodech se za rok 2007 ukradlo či ztratilo zboží za 7,8 miliardy Kč, což je o něco méně (asi 0,5 %) než za rok 2006. Toto zlepšení se přisuzuje hlavně vynaložení peněžních prostředků na zabezpečení zboží technickými prvky a pracovníky SBS.

| **Evropa** | **% z celkového obratu** | **Celková částka v miliardách Kč** |
|---|---|---|
| ČR | 1,41 % | 7,8 |
| Slovensko | 1,36 % | 2,8 |
| Maďarsko | 1,36 % | 7,3 |
| Francie | 1,34 % | 100,5 |
| Velká Británie | 1,34 % | 121,2 |
| Polsko | 1,34 % | 25,4 |
| Belgie | 1,33 % | 17,6 |
| Portugalsko | 1,31 % | 7,8 |
| Dánsko | 1,20 % | 7,9 |
| Německo | 1,10 % | 106,2 |
| Švýcarsko | 0,96 % | 12,7 |
| Rakousko | 0,94 % | 9,4 |
| **celkem** | **Ø 1,25 %** | **634,2** |

Tab. 1. Procentuální podíl krádeží na celkovém obratu v evropských zemích

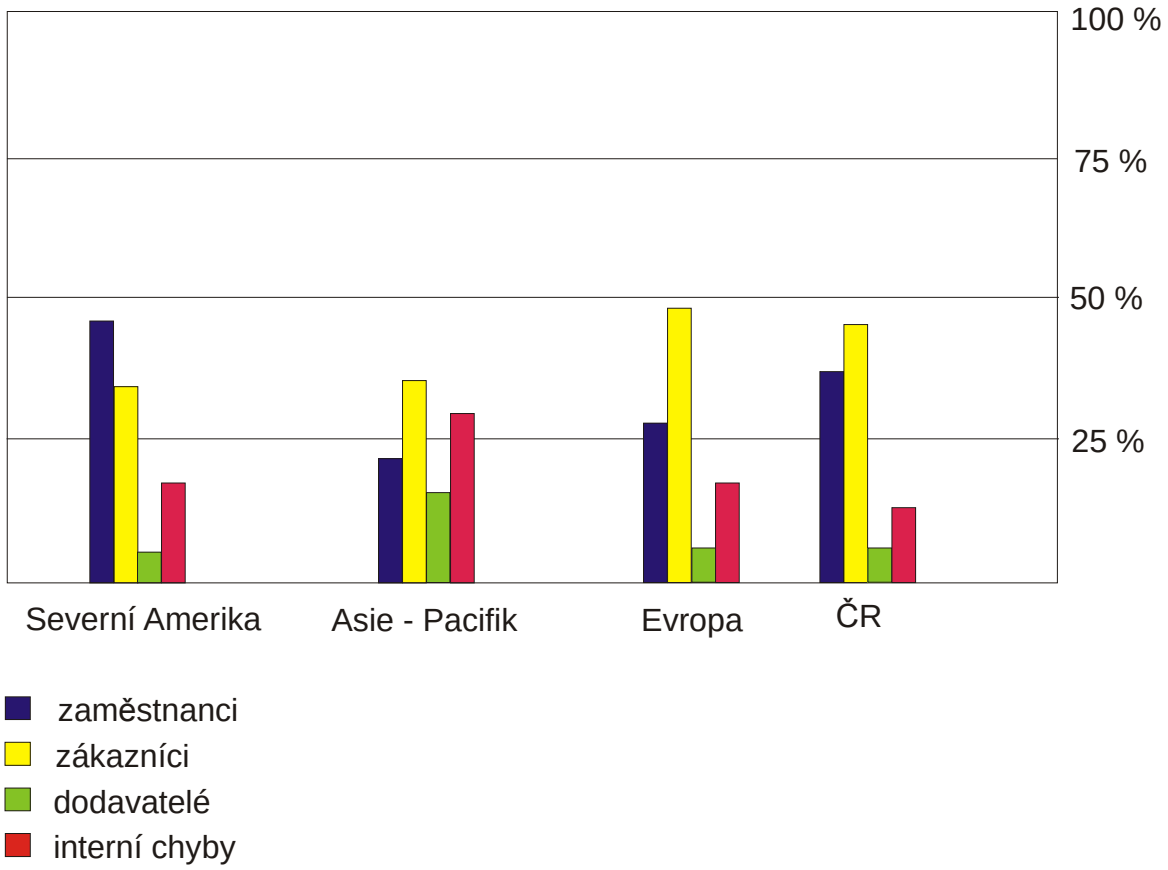
Z globálního pohledu tvoří krádeže asi 1,4 % z celkového obratu obchodů. Můžeme říct, že polovina zemí světa utrpěla zvýšení ztrát z 1,34 % na 1,36 % až na Asijsko-Pacifické země, kde tyto ztráty o 4,6 % klesly avšak pořád je v těchto zemích kriminalita v obchodech velká a to hlavně velkým podílem interních chyb.

| **Severní Amerika, Asie, Pacifik** | **% z celkového obratu** | **Celková částka v miliardách Kč** |
|---|---|---|
| Indie | 2,90 % | 37,8 |
| Thajsko | 1,65 % | 16,7 |
| USA | 1,52 % | 633,7 |
| Kanada | 1,49 % | 57,7 |
| Austrálie | 1,39 % | 31,8 |
| **celkem** | **Ø 1,38 %** | **922,2** |

Tab. 2. Procentuální podíl krádeží na celkovém obratu v zemích Severní Ameriky, Asie a Pacifiku

Obchodníky nejvíce trápí krádeže zákazníků, kteří tvoří skoro polovinu všech krádeží. Jinak je tomu v USA, Kanadě a Austrálii, kde je naopak větší podíl krádeží zaměstnanců. U většiny zemí však tvoří zaměstnanci 35 % krádeží, interní a administrativní chyby 16 % a dodavatelé 6 %. S velkými ztrátami zapříčiněnými administrativními chybami se potýkají asijské státy a státy Pacifiku. Je to dáno hlavně jejich nedostatečným zaevidováním zboží a použitím softwaru pro vedení zboží v databázi.

Nevýhodou pro supermarkety, hypermarkety a obchodní domy je to, že zboží se pohybuje nebo je vystaveno na velkých prostorech. U hypermarketů je to dokonce více než 2500 $m^2$ a zabezpečení takového prostoru vyžaduje vynaložit hodně technických i fyzických prostředků. Avšak v porovnání ztrát z ukradeného zboží a vynaložení financí na potlačení krádeží je kvalitní zabezpečení velmi dobrou investicí.




Obr. 1. Procentuální vyjádření typů krádeží

## 1.1 Typy krádeží

Krádeže můžeme rozdělit z hlediska vztahu pachatele k danému objektu na:

**a) Vnější způsob rozkrádání** – ty páchají pachatelé, kteří mají k objektu vztah jako zákazníci. Přicházejí sem jako zákazníci za účelem krádeže zboží. Zde je důležité vynaložit finance do prevence proti těmto pachatelům formou fyzické a technické ochrany. Zejména se osvědčila elektronická ochrana zboží, která dokáže významně potlačit kriminalitu v obchodech, ale hlavně působí na pachatele preventivně.

**b) Vnitřní způsob rozkrádání** – sem spadá veškerý personál obchodního zařízení (prodavači, skladníci, pokladní, administrativní pracovníci, fyzická ostraha, uklízeči atd.). Do této skupiny patří i dodavatelé, jelikož mají přístup do objektu a jsou v přímém kontaktu se zaměstnanci. Pro personál je lákavý volný přístup ke zboží. Tím, že znají dokonale prostředí a zabezpečení objektu a zboží, stává se personál potencionálním pachatelem a záleží zde hodně na vhodném výběru pracovníků a jejich kontrole.

**c) Kombinace vnějšího a vnitřního rozkrádání** – záleží zde na spolupráci dvou činitelů a to zákazníka a člena personálu.

- Zákazník ve spolupráci se členem nebo členy personálu

  Bývají to hlavně přátelské a rodinné vztahy mezi nimi. Např. dochází ke krádeži při placení, kdy pokladní úmyslně nezaúčtuje zboží. Nebo formou domluvy mezi zákazníkem a zaměstnancem za úplatu.

- Zákazník ve spolupráci s ostrahou

  Taková spolupráce je velmi nežádoucí, protože člen ostrahy dokonale zná zabezpečení objektu a může pachateli podat důležité informace k úspěšné krádeži, ten tyto informace může dále rozšiřovat.

- Personál ve spolupráci s dodavatelem zboží

  Vykládka zboží probíhá mezi zaměstnancem, který zásilku přebírá a dodavatelem zboží (řidičem). Proto je potřeba, aby vyložené zboží kontrolovalo více subjektů.

- Personál ve spolupráci s ostrahou

  Tato možnost je velmi pravděpodobná, protože oba činitelé znají dokonale prostředí i zabezpečení. Pokud nejsou dodržována režimová opatření, pak může být jejich spolupráce při krádeži úspěšná.

- Dodavatel zboží ve spolupráci s ostrahou

  Může to nastat např. při vjezdu/výjezdu do objektu při kontrole vozidla, kdy pracovník ostrahy účelně nezaregistruje ukradenou věc. Zde se nabízí možnost aplikování kamer u kontrol vozidel a příjezdových rampách.

d) **Interní chyby** – vznikají při pohybu zboží nebo jeho špatnou manipulací – označování, přemisťování, skladování, prošlé lhůty, inventury. Jsou také zapříčiněny špatně vedenou administrativou a evidencí zboží v počítačích. Proti těmto chybám se těžko bojuje, protože se jedná v převážné většině o selhání lidského faktoru. Může však pomoci vhodný software pro správu zboží.

## 1.2 Krádeže zákazníky

Zákazníci představují skupinu pachatelů, která se nejvíce podílí na krádežích v obchodních řetězcích. Pro pracovníky bezpečnostní ochrany obchodu je v nynější době velmi těžké rozpoznat poctivého zákazníka od nepoctivého.

Co ovlivňuje pachatelovo rozhodnutí spáchat krádež:

- hodnota zboží
- dostupnost (zabezpečení předmětu)
- přenosnost (charakter předmětu, váha, rozměry)
- viditelnost (zda je riziko zpozorování)

### 1.2.1 Typy pachatelů

Pachatele krádeží v obchodních zařízeních je velmi těžké vtěsnat do určitých skupin, protože se jedná o různorodou škálu ovlivněnou mnoha faktory. Proto jsem se rozhodl rozdělit tyto pachatele z psychologického, kriminologického a empirického hlediska.

Z psychologického hlediska to jsou:

- rebelové (mají problémy s hodnotovým žebříčkem)
- reakcionáři (mají problémy s životními cíli)
- slaboši (mají problémy v obou zmíněných oblastech)
- podivíni (mají problémy sami se sebou)

Kriminologická psychologie se zabývá osobností pachatele, zdroji kriminality, sociálními a psychologickými podněty. Z kriminologického hlediska jde tedy o typy:

- **Příležitostné** – řídí se aktuálním pocitem a využívají vhodné příležitosti ke krádeži. Rozhodujícím prvkem je vědomí, že zboží a objekt nejsou dostatečně chráněni. Pokud však vidí různá bezpečnostní opatření obchodního zařízení zpravidla této zločinné činnosti zanechají.

- **Cílevědomé** – už před příchodem do obchodu jsou připraveni krást. Jsou seznámeni s možnými riziky krádeže a pro odcizení zboží jsou schopni překonávat i bezpečnostní opatření.
- **Plánovité** – mají přehled o tom, na jaké úrovni je objekt zabezpečen a plánují jak toto zabezpečení překonat. Stanoví si kroky, podle kterých při krádeží postupují a mnozí mají i jiná vedlejší řešení. Pro tuto činnost si opatřují různé prostředky pro hladší průběh krádeže.
- **Strategické** – jsou to osoby, které se zpravidla krádeže přímo neúčastní. Do obchodů vysílají osoby nebo skupiny osob, které pro ně zboží kradou. Jedná se především o mladistvé na něž se nevztahuje trestní odpovědnost.
- **Recidivisté** – jsou to lidé, kteří mají s krádežemi nemalé zkušenosti a tato činnost se pro ně stává jejich živobytím. Tito lidé mají problém zvolit jinou dráhu svého života a ani pobyt ve vězení není dostatečným impulsem pro jejich nápravu.

Jiné pokusy o typologii pachatelů opouštějí psychologická hlediska a jsou založeny více empiricky:

**a) vývojový pachatel**

Jde o děti a mládež do věku 21 let a pak o osoby starší šedesáti let. Motivační pozadí krádeží je u těchto pachatelů syceno vývojovými faktory. U skupiny mladých pachatelů se může uplatňovat zejména celková emocionální labilita a nezralost. Bezprostředním motivem krádeže pak bývá pokřivená snaha o seberealizaci, o získání uznání ve skupině vrstevníků, touha po zážitku, dobrodružství či jalový pocit blíže neurčitého protestu. Osoby starší šedesáti let se mezi pachateli krádeží v obchodech vyskytují spíše vzácně. Existuje velká pravděpodobnost, že jsou duševně nemocní. Například organicky podmíněné poruchy paměti a s nimi spojená ztráta orientace může navodit bezděčný, neuvědomovaný pokus o krádež.

**b) příležitostný pachatel**

Tento typ představuje sběrný koš pro drtivou většinu zjištěných pachatelů. Jde vlastně o normální občany, kteří se od ostatních odlišují často pouze tím, že se pokusili o krádež zboží v obchodě. Ani při detailním rozhovoru s nimi není psycholog s to přesněji vykreslit jejich motivaci. Zdá se, že pachatelé jednali podle momentálního impulsu zcizit zboží v příhodné situaci, kterou vnímají jako bez rizika pro svou osobu. Jakoby uskutečnili okamžitý nápad. Vědí, co udělali, ale nedovedou to blíže vysvětlit. V širším motivačním pozadí pak obvykle nalézáme emoční napětí, frustraci, uvědomovaný pocit nespokojenosti a také klíčící agresivní vyladění.

**c) recidivující pachatel**

Jde o chronické zloděje. Lze je rovněž označit za profesionály. Krádeže v obchodech jsou součástí jejich životního stylu. Pohybují se obvykle na okraji společnosti, neumějí žít konvenčním pravidelným způsobem. Kradou proto, aby zajistili své existenční potřeby. Chroničtí zloději představují sice nejnápadnější skupinu pachatelů, nikoli však nejpočetnější. Trestní postih u nich nemá korektivní účinek, ani přísný trest je neodradí od dalších krádeží.

V poslední době se mezi recidivujícími pachateli stále častěji objevuje i typ „příležitostného pachatele“, který „to“ opět jednou nezvládl a neodolal pokušení. Od popsaného asociálního recidivisty se samozřejmě zásadně liší. Příležitostný pachatel je jinak slušný člověk, svému sociálnímu okolí se jeví jako konformní, respektuje zákony. Ke krádežím se uchyluje nepravidelně a není existenčně závislý na odcizovaném zboží. Rozhodující roli před činem hraje aktuální psychický stav, momentální subjektivní vyladění. Je pravděpodobné, že řada přistižených prvopachatelů příležitostného typu se již dříve mohla dopustit krádeže. Z těchto praktických důvodů se v rámci příležitostného typu nepřihlíží k momentu opakování jako ke kritickému znaku.

**d) pachatel v ekonomické tísni**

Předpokládá se, že existuje zatím statisticky nepodchycená skupina pachatelů, kteří odcizují zboží, které nutně potřebují, či o kterém soudí, že jej nutně

potřebují. Na koupi zboží nemají momentálně či trvale potřebné finanční prostředky.

**e) psychicky nemocný pachatel**

Představuje nejspornější a nejdiskutovanější kategorii vzhledem k tekoucím hranicím duševního zdraví. Nejde přitom o zpochybňování jasných psychiatrických diagnóz. Pochybnosti vůči tomuto typu vzbuzují spíše podivné, hraniční a nezřetelné případy např. kleptomanie, mnohočetné osobnosti či neurotické obsese.

### 1.2.2 Postupy zlodějů při krádežích

Zloději bývají velmi vynalézaví a triků, které používají ke krádežím je velké množství. Je proto nutné, aby zabezpečení prodejen bylo na takové úrovni, které zabrání co největšímu počtu pokusů o krádeže. Ideálním stavem je odhalení pachatelova úmyslu ještě před samotnou krádeží. Ostraha musí znát postupy zlodějů při krádežích a navzájem se informovat o jejich nových tricích. Při znalosti těchto triků je tudíž pro ostrahu snazší vytipovat zloděje.

Obvyklé postupy zlodějů při krádežích:

- ✓ Strhávání etiket, přeštípnutí lanek za účelem pronesení zboží bez vyvolání poplachu přes anténní systémy,
- ✓ zakrytí etiket nebo vystlání zavazadla alobalem za účelem oklamání anténního systému,
- ✓ využití nepozornosti ostrahy nebo prodavačů,
- ✓ přebalování dražšího zboží do obalu od levnějšího zboží,
- ✓ více zlodějů se kryje navzájem, jeden krade a ostatní stojí kolem něho tak, aby krádež nebyla zpozorována,
- ✓ umístění zboží do spod nákupního vozíku, batohu, bundy, kapes, bot atd.,
- ✓ snaží se oklamat obsluhu kamerového systému tak, že si skupina pachatelů navzájem rychle předává zboží mezi sebou,

- ✓ konzumace zboží přímo v prodejním prostoru a nezaplacení takového zboží (ovoce, zelenina, alkohol, aj.),
- ✓ při samoobslužném vážení potravin toto zboží drží tak, aby nedoléhalo celou svou vahou na váhu (ovoce, zelenina).

### 1.2.3 Druhy kradeného zboží

Ze zkušeností majitelů obchodů a bezpečnostních služeb v obchodech je možné říci, že pachatelé krádeží se nejvíce zajímají o zboží, které aktuálně potřebují. A to z fyzické potřeby (potraviny, voda) nebo potřeby psychické (mít nové oblečení, elektroniku apod.). Potraviny nejvíce kradou lidé ze sociálně slabých skupin a lidé, kteří ekonomicky strádají. Ostatní zboží, které člověk nepotřebuje ke svému životu, ale spíše pro zlepšení své životní situace kradou recidivisté za vidinou dalšího prodeje a příležitostní pachatelé, kteří si nemůžou konkrétní věc z nějakého důvodu dopřát.

Nejčastěji kradené zboží:

- drogistické zboží (parfémy, kosmetika, holení)
- alkohol
- DVD, CD
- videohry, počítačový software a příslušenství
- drobná elektronika (MP3 přehrávače, mobilní telefony atd.)
- značkové oblečení a spodní prádlo
- potraviny
- šperky (zlato, stříbro)

## 1.3 Krádeže zaměstnanci

Zaměstnanci spadají do druhé nejpočetnější skupiny dle krádeží v obchodních řetězcích. Nepoctivost zaměstnanců lze popsat jako chování, kterým pracovníci poškozují svého zaměstnavatele a to tím, že se chovají v rozporu s vnitřními předpisy firmy a

v rozporu se zákonem. Může se jednat o krádeže zboží či jiného majetku obchodu, ale také o znehodnocení dobrého jména firmy.

Vlastníci obchodních řetězců se s tímto problémem potýkají různými způsoby. V prvotní fázi to je prověření zaměstnance ještě před samotným podepsáním pracovní smlouvy:

- pohovor
- výpis z rejstříků trestů
- doporučení z předešlých zaměstnání
- psychodiagnostika

V další fázi se zamezuje krádežím vhodnými bezpečnostními opatřeními:

- fyzická ostraha
- technická ochrana (elektronická, kamerový systém, přístupový systém, …)

Výše zmíněné prověření zaměstnance před nástupem do zaměstnání nemusí být vůbec účinné. Zaměstnanec může působit seriózním dojmem, ale při vykonávání práce začne kalkulovat s možnými riziky a zisky. K dalším pohnutkám pro rozhodnutí se ke krádeži patří nespokojenost na pracovišti či nenávist vůči zaměstnavateli ať už z jakéhokoli důvodu. Tyto motivační činitelé se vzájemně prolínají, ale hlavními faktory kriminality na pracovišti jsou osobní obohacení nebo zášť k firmě. Zášť nebo pomsta jsou příčinou špatné komunikace a špatného zacházení nadřízeného se zaměstnanci. Jsou to nejčastěji případy, kdy je zaměstnance zanechán na pospas nespravedlivého zacházení nebo špatné řídící činnosti nadřízeného. S takovou situací se vypořádává tak, že se mstí na úkor zaměstnavatele krádeží zboží a jiným poškozováním.

### 1.3.1 Příčiny interní kriminality

**a) Vnější tlaky na zaměstnance**

Mezi vnější tlaky působící na zaměstnance patří ztráta zaměstnání člena rodiny, malý příjem, zadluženost, konflikty na pracovišti, alkoholismus, drogová závislost, patologické hráčství. Určitou roli mohou hrát také různé životní krize a překážky. Při

obsazování citlivých pozic je potřeba věnovat těmto signálům (znakům) zvýšenou pozornost.

**b) Příležitost**

Pro nemalý počet zaměstnanců má vliv na jejich poctivost jejich životní situace a kontrola v práci. Většina zaměstnanců před spácháním krádeže kalkuluje s možnými riziky a překážkami, které ohrožují jejich krádež. Záleží zde na tom, jak velká je kontrola zaměstnanců a zda existuje dobrá pracovní morálka. Pokud si je zaměstnanec jist tím, že je velmi nepravděpodobné jeho odhalení při krádeži, stimuluje ho to k nepoctivým činům. Vnitřní audit však může odhalit určité mezery v zabezpečení. Platí však to, že pokud je v organizaci zanedbaná kontrola, je jen krůček od toho, aby docházelo ke krádežím v zaměstnání.

**c) Osobnost**

Důležitou roli zde hraje vnímání každého člověka (ne každý postřehne příležitost). Existují dvě osobnostně silné skupiny zaměstnanců. První skupina jsou absolutně čestní zaměstnanci, na které je vždy spoleh a i kdyby byla kontrola sebevíc zanedbaná, nikdy se krádeže nedopustí. Druhou skupinu představují nepoctivý zaměstnanci, kteří neustále kalkulují s možnými riziky a zisky a testují bdělost zaměstnavatele. Většina zaměstnanců se nejspíš nalézá někde mezi těmito krajnostmi. Jejich poctivost závisí na tom, co se ve firmě a jejich životě děje.

Nejdůležitější zdroje nepoctivosti zaměstnanců:

- rozpad společenských hodnot
- malý příjem
- zadlužení
- nezaměstnanost v rodině
- alkoholismus, drogová závislost, patologické hráčství
- málo kontroly na pracovišti
- konflikty na pracovišti
- nenávist vůči firmě

- nespokojení, pracovně frustrovaní zaměstnanci
- hamižnost
- nepřiměřená snaha se prosadit
- nepřiměřené nároky a životní očekávání
- kriminální dispozice zaměstnanců
- psychické problémy

### 1.3.2 Typy zaměstnanců

Pokud chceme vytipovat zaměstnance podle jejich chování na pracovišti, musíme přihlédnout k jejich osobnosti, která rozhoduje o tom, jak se pracovník bude chovat v určité situaci. To znamená, že záleží na jejich charakteru, povahových rysech, inteligenci, momentálním rozpoložení. Nezáleží na tom, na jakém místě firemního žebříčku se zaměstnanec nachází. Stejně může krást ředitel jako řadový zaměstnanec obchodu.

**a) Poctivý zaměstnanec**

Takový zaměstnanec se chová za všech okolností čestně a poctivě.

**b) Zaměstnanec v krizi**

Zprvu se jedná o poctivého zaměstnance, který na krádež maximálně pomyslel, avšak nikdy se k tomuto činu neodhodlal. Po té, co se ale dostane do finanční krize, panikaří a ovlivněn stresovou situací a iracionálním myšlenkovým pochodem selhává a dopouští se krádeže. To se pro něj stává zatěžující a sám sebe ospravedlňuje tím, že šlo jen o dočasnou výpůjčku.

**c) Kalkulující s rizikem odhalení**

Jedná se o zaměstnance, který se dopouští krádeže jen v okamžiku, kdy si je jistý, že hrozí malé riziko dopadení. Většinou je obeznámen s bezpečnostní ochranou objektu a před samotnou krádeží vyhodnocuje pro a proti tohoto činu ( poměr zisku a rizika dopadení).

**d) Recidivující zaměstnanec**

Uchyluje se ke krádežím velmi často. Neodrazuje ho ani případný bezpečnostní systém uvnitř objektu. To, proč ke krádežím u těchto osob dochází je velmi těžko pochopitelné. Zpravidla se jedná o osobu, která relativně finančně nestrádá a ani zisk z krádeží ji nijak výrazně neobohatí v poměru s tím, jaké mohou být následky dopadení.

### 1.3.3 Formy krádeže zaměstnanci

Pro managament obchodu je znepokojující, že objasněnost krádeží je velmi malá. Je to zapříčiněno např. špatným zabezpečením všech prostor, kam mají přístup zaměstnanci, ale také větší promyšleností krádeže a spoluprací ve skupinách osob či spolupráci s externí osobou. Zarážející je také to, že ani dobrá morálka a vztahy mezi zaměstnanci a zaměstnavatelem nehrají velkou roli při prevenci kriminality uvnitř firmy.

Formy krádeže:

- individuální
- ve skupině zaměstnanců
- spolupráce s externí osobou

V minulosti byla obvyklá krádež individuální, kdy se pachatel spoléhal sám na sebe. V dnešní době je však častější trestná činnost ve skupinách více zaměstnanců či ve spojení s osobou mimo firmu.

Typy krádeží a poškozování firmy:

- krádež zboží ve skladišti
- krádež zboží při přebírání od dodavatele
- konzumace potravin
- krádež jiného majetku než zboží
- pronesení zboží ve spolupráci s externí osobou
- pronesení zboží ve spolupráci se zaměstnancem firmy
- nezaúčtování zboží u pokladny

- inventurní chyby
- špatné označování zboží

### 1.3.4 Obrana proti nepoctivým zaměstnancům

Většina obchodních řetězců má svého bezpečnostního manažera, který se stará o potírání kriminality na území těchto obchodních zařízení. Každá větší prodejna má fyzické i technické zabezpečení, které se stává nedílnou součástí pro správný chod firmy. Mezi riziková místa, kde dochází ke krádežím patří logistika. Do těchto prostorů je vhodné umístit kamerový systém a také se osvědčila nepravidelná kontrola všech úseků prostřednictvím fyzické ostrahy.

Vhodným prvkem pro prevenci kriminality jsou různá zvýhodnění pro zaměstnance (levnější nákupy, společenské akce atd.). Je také třeba posilovat vnitřní morálku firmy a vztahy na pracovišti. Jasně a srozumitelně předem určit sankce při dopadení pachatele. Určit vnitřní předpisy a normy obchodu a v tomto ohledu zaměstnance proškolit.

Je zřejmé, že pro obchod je důležitější chránit dobré jméno firmy, před prosáknutím informací o krádežích vlastních zaměstnanců. Dochází tak k tomu, že na svého zaměstnance nepodávají trestní oznámení, ale usilují o náhradu škody domluvou s viníkem krádeže. Ten si je vědom toho, že by mohl prozradit know-how a firma se s ním tedy bude chtít vypořádat mimosoudní cestou. To má za následek i větší nebojácnost při páchání trestné činnosti.

## 1.4 Kapesní zloději

Jedním z úkolů hlídacích služeb v nákupních centrech je také chránit návštěvníky těchto zařízení před kapesními zloději. Ti jak je známo se sdružují na místech, kde se pohybuje více lidí a tam, kde vládne určitý shon a nepozornost nad osobními věcmi. Nákupní středisko je pro ně tudíž lákavým místem, zejména v období Vánoc a Velikonoc je návštěvník těmito pachateli nejvíce ohrožen.

„Kapsáři“ využívají nepozornosti lidí a nepozorného zacházení s osobními věcmi. Krádež bývá bleskovou záležitostí v drtivé většině spoluprácí několika lidí, kteří mají

předem tuto činnost pečlivě nacvičenou. Tito lidé jsou při krádežích velmi šikovní a mnohdy okradený člověk ani nezpozoruje, že byl okraden.

Hlídací služba má proto těžký úkol, zpozorovávat a zabraňovat těmto trestným činům. Velkým pomocníkem je pro ně kamerový systém. Obsluha však musí být zkušená a dokázat odhadnout, kde se ke krádeži schyluje a tuto událost přesně monitorovat. Musí umět vytipovat podezřele se chovající osoby, sledovat jejich pohyb, a případně sledovat pohyb odcizených věcí mezi skupinou pachatelů. Záleží tady také na souhře obsluhy kamerového systému a pracovníků ostrahy pohybujících se v místech prodejny. Ti by měli za pomoci obsluhy kamerového systému zadržet kapsáře nejlépe přímo při činu. Důležitým důkazem je pak nahrávka z kamer, která pachatele usvědčí. Osvědčeným prvkem se také stalo dostatečné upozorňování zákazníků na kapesní zloděje, a to prostřednictvím plakátů (větší pozornost nad svými věcmi) nebo pracovníky bezpečnostní služby (při zpozorování nevhodně umístěných osobních věcí zákazníka).

Obr. 2. Krádež kabelky z nákupního vozíku

# 2 BEZPEČNOSTNÍ MONITOROVÁNÍ OBCHODNÍCH ŘETĚZCŮ

Bezpečnostní monitorování neboli bezpečnostní sledování (pozorování) se stalo velmi důležitou součástí při ochraně majetku obchodních řetězců. Jedná se o fyzickou a technickou ochranu, které jsou navzájem integrovány tak, aby vzniklo co nejlepší pokrytí obchodu k zamezení krádeží. Jde o sledování, dohled, sběr informací, zpracování informací a vyhodnocování informací v daném objektu.

Zahrnuje v sobě především:

- hlídací služby
- detektivní služby
- technické služby
- vlastní ochranu

## 2.1 Hlídací služby

Jde o součást a jednu z forem činnosti soukromých bezpečnostních služeb a tvoří páteř bezpečnostního průmyslu s tím, že tuto činnost dnes vykonává cca 85% SBS. Hlídací služby jsou v užším slova smyslu fyzickou ostrahou a ochranou objektů a osob. V širším slova smyslu zde zahrnujeme i ochranu předmětů, vozidel, doprovod cenností, peněz, bodyguarding apod. a také ochranu práv a svobod, eventuálně dalších zájmů zákazníka, postavených na smluvním základě.

Dnes, kdy je tato činnost poměrně přesně specifikována, i když dosud chybí zákon o SBS, je tuto činnost, aby byla efektivní a smysluplná, přesně plánovat a řídit a to v souladu s evropskými standardy, tedy především s výrazným dodržením systému kvality a to podle normy ČSN EN ISO 9001. Dále je nutno dodržet standardy Evropského výcvikového modulu pro základní ostrahu.

Je to jedna z nejstarších využívaných metod ochrany osob a majetku. Protože tuto ochranu zajišťuje lidský faktor, hrají zde důležitou roli životní zkušenosti, návyky a pracovní dovednosti bezpečnostního pracovníka. Ten se musí umět správně a rychle rozhodovat při řešení bezpečnostních situací.

Fyzická ochrana je také využívaná hlavně proto, že jejím prostřednictvím lze v případě nutnosti provést bezpečnostní zásah a zamezit tak hrozícímu nebezpečí při

ochraně osob či majetku. Pracovníci fyzické ostrahy jsou úzce propojeni s technickými prostředky (kamerové systémy, elektronické zabezpečovací systémy), dispečerem provozu elektronických systémů a detektivem obchodu.

Fyzická ostraha v nákupních střediscích a obchodech plní zejména tyto úkoly:

**a)** Kontroluje a provádí dohled nad dodržováním veřejného pořádku a norem občanského soužití, slušného chování a tzv. dobrých mravů v obchodě, v němž jsou zařazeni k výkonu služby a provádějí opatření k zabránění v jejich narušování.

**b)** Kontroluje a provádí dohled, aby nedocházelo k rozkrádání zboží a jiného majetku obchodní firmy, pro niž vykonávají činnost a zabraňují takovéto činnosti, při odhalení takovéto činnosti zajistí zboží, předvedou ve smyslu § 76 tr. řádu pachatele a zjistí svědky, provede opatření k předání podezřelé osoby orgánům Policie ČR nebo městské policie, o události sepíší záznam.

**c)** Podle pokynů klienta (objednavatele služby ochrany obchodu) provádí kontrolu dodržování pracovní doby pracovníky obchodu, pracovní kázně, zásad obchodního styku slušného vystupování prodavačů a provádějí kontrolu a další opatření, aby ze strany zaměstnanců nedocházelo k rozkrádání zboží a majetku, krácení tržeb, prodeji vlastního doneseného zboží apod.

**d)** Kontroluje, aby do provozních mimoobchodních prostor obchodního zařízení nevstupovaly nepovolané osoby a zabraňují jejich neoprávněnému vstupu.

**e)** Provádí typování kapesních zlodějů a opatření proti kapesním krádežím k zadržení kapesních zlodějů.

**f)** Při zjištění trestného činu či přestupku provedou opatření k zadržení pachatele, zjištění svědků, zajištění věcí pocházejících z protiprávní činnosti a zajištění místa činu: zadrženého pachatele předají neprodleně orgánům Policie ČR nebo městské policie a o mimořádné události sepíší záznam.

**g)** Plní úkoly k zajištění protipožární ochrany obchodního zařízení a dohlížejí na dodržování hygieny obchodního provozu.

**h)** Dohlíží a zabezpečuje bezpečnost pokladen proti nebezpečí krádeže nebo loupeže.

**i)** Dohlíží na přepravu peněz nebo ji může i zajišťovat.

**j)** Plní další úkoly dle smlouvy či dohody mezi SBS a klientem.

### 2.1.1 Kontrolně propustková služba

Mezi využívané metody hlídací služby v obchodním zařízení patří kontrolně propustková služba. Je využívána hlavně u vjezdu a výjezdu (vchodu,východu) do objektu pro personál obchodu a dodavatele zboží. Pracovník bezpečnostní služby především zabezpečuje ostrahu a režim vstupu do objektu. Plní následující úkoly:

**a)** Zabraňuje vstupu a vjezdu vozidel bez platného oprávnění pro vstup nebo vjezd do objektu, neoprávněnému vnášení předmětů, které mohou ohrozit bezpečnost osob a majetku a porušení režimu objektu.

**b)** Kontroluje přicházející a odcházející osoby a vozidla.

**c)** Poskytuje v potřebném rozsahu informace návštěvníkům objektu, zajišťuje stanovený režim návštěv.

**d)** Vede stanoveným způsobem knihu příchodů a odchodů.

**e)** Odemyká a uzamyká ve stanovenou dobu vchody do objektu.

**f)** Vydává určené klíče od jednotlivých prostor oprávněným osobám, k čemuž vede příslušnou dokumentaci.

**g)** Plní doprovod návštěv do objektu, je-li takto stanoven režim návštěv.

**h)** Plní další uložené specifické úkoly.

Mělo by být dodrženo pravidlo, že jinými než kontrolně propustkovými stanovišti by neměl být vstup, výstup či vjezd, výjezd možný. Tato služba je obvykle kombinována s některou z dalších forem bezpečnostní činnosti jako jsou:

- **Kontrola osob** – při kontrole osob na kontrolně propustkových stanovištích se může využívat osobní prohlídky a kontroly dokladů. Tyto specifické formy propustkové činnosti slouží k zabránění vnášení a vynášení věcí z objektu a k evidenci přicházejících a odcházejících osob. Osobní prohlídka se provádí v objektech, kde to charakter firemní činnosti vyžaduje a tuto prohlídku může

vykonávat jen osoba stejného pohlaví. Kontrola dokladů potom slouží k tomu, aby pracovníci na těchto stanovištích mohli porovnat údaje z dokladů s evidencí osob, které mají přístup do objektu.

- **Kontrola vozidel** – jde o kontrolu vozidel vjíždějících a vyjíždějících z chráněného objektu na kontrolně propustkových stanovištích. Tato kontrola se provádí za účelem evidence přiváženého či odváženého materiálu, zboží, předmětů, atd.. Ke správné kontrole vozidel dodavatelů zboží je potřeba předložení dodacích listů nebo jiných oprávnění k vjezdu. Podle nich pak bezpečnostní pracovníci kontrolují náklady vozidel a zapisují jména řidičů či státní poznávací značky vozidla do knih příjezdů a výjezdů. Při této kontrole se nesmí zapomenout na pravidla a normy hygieny, bezpečnosti a ochrany zdraví při práci.

Tyto kontroly musí být přesně definovány v podnikové směrnici firmy. Pokud se zaměstnanec, dodavatel či návštěvník odmítne podrobit těmto kontrolám, neměl by být do objektu vpuštěn. V dnešní době je už obvyklé doplňovat vrátnou službu docházkovým elektronickým systémem, který bývá propojen s vhodným softwarem. To však neznamená, že by byla vrátná služba v tomto případě zbytečná, naopak kontroluje zda dochází ke správnému průchodu přístupovým systémem.

### 2.1.2 Bezpečnostní ochranný doprovod peněz a cenností

Bezpečnostní doprovod peněz a cenností je specifickou formou kontrolní činnosti. Tato činnost má zajišťovat, aby nedošlo při přepravě k ohrožení či porušení bezpečnosti přepravovaného majetku. V obchodech s větším obratem peněz dnes už hojně využívaná služba. Zpravidla se využívá soukromých bezpečnostních služeb, které mají s touto činností zkušenosti.

Přepravy peněžních hotovostí jsou realizovány:

- pěším způsobem
- přepravou vozidlem

Při bezpečnostním doprovodu je nutné dodržet tyto zásady:

- život a zdraví pracovníků zajišťujících bezpečnostní ochranný doprovod má prioritu před vším ostatním
- přepravují se jen zásilky pojištěné za podmínek stanovených pojistnou smlouvou
- veškeré informace týkající se přepravy musí zůstat utajeny
- výkonný ředitel přepravy vymezí okruh pracovníků, kteří přepravu mohou provádět
- vedoucí přepravy je zodpovědný za přípravu a splnění přepravního úkolu a za dodržení bezpečnosti převozu
- přeprava se provádí zpravidla za denního světla a za příznivých povětrnostních podmínek
- je nutné vyloučit šablonovitost přepravy
- trasa přepravy by měla být předem určena a prověřena
- během přepravy by nemělo vozidlo bezdůvodně zastavit a posádka ho nesmí opustit
- pracovníci přepravy by měly ovládat taktické zásady ochrany a obrany přepravovaných zásilek a to s využitím zbraní a jiných bezpečnostních prostředků
- vedoucí přepravy a řidič musí znát silniční síť a v případě komplikací zvolit jinou vhodnou trasu

### 2.1.3 Právní základy ochrany bezpečnosti podniku

Legálnost soukromé bezpečnostní činnosti se opírá jednak o ústavní zákon č. 23/1991 Sb., Listina základních práv a svobod, která byla zakotvena jako součást Ústavy České republiky, ústavní zákon č. 1/1993 Sb., usnesením předsednictva České národní rady o vyhlášení Listiny základních práv a svobod jako součást ústavního pořádku České republiky, č. 2/1993 Sb., a jednak o ustanovení občanského zákoníku. Podle Listiny základních práv a svobod, zejména čl. 7 odst. 1, čl. 11 odst. 1 a čl. 26 odst. 1 a další mají občané zaručena základní práva a svobody a tudíž mají i oprávnění tato práva chránit. Nositelem práva na ochranu je nositel uvedených práv a svobod, tedy fyzická či právnická osoba.

V občanském zákoníku, zákon č. 40/1964 Sb., ve znění novel a doplňků, jehož úplné znění bylo publikováno ve Sbírce zákonů pod č. 47/1992 Sb., se soukromé bezpečnostní služby mohou opřít především o ustanovení:

**§ 6**

Jestliže hrozí neoprávněný zásah do práv bezprostředně, může ten, kdo je takto ohrožen, přiměřeným způsobem zásah sám odvrátit.

**§ 11**

Fyzická osoba má právo na ochranu své osobnosti, zejména života a zdraví, občanské cti a lidské důstojnosti, jakož i soukromí, svého jména a projevů osobní povahy.

**§ 22**

Zástupcem je ten, kdo je oprávněn jednat za jiného jeho jménem. Ze zastoupení vznikají práva a povinnosti přímo zastoupenému.

**§ 123**

Vlastník je v mezích zákona oprávněn předmět svého vlastnictví držet, užívat, požívat jeho plody a nakládat s ním.

**§ 126**

Vlastník má právo na ochranu proti tomu, kdo do jeho vlastnického práva neoprávněně zasahuje…

**§ 415**

Každý je povinen počínat si tak, aby nedocházelo ke škodám na zdraví, majetku, na přírodě a životním prostředí.

**§ 417**

Komu škoda hrozí, je povinen k jejímu odvrácení zakročit způsobem přiměřeným okolnostem ohrožení.

**§ 418**

Kdo způsobil škodu, když odvracel přímo hrozící nebezpečí, které sám nezavinil, není za ni odpovědný, ledaže bylo možno toto nebezpečí odvrátit jinak, anebo jestliže je způsobený následek zřejmě stejně závažný nebo ještě závažnější než ten, který hrozil…

Rovněž neodpovídá za škodu ten, kdo ji způsobil v nutné obraně proti hrozícímu nebo trvajícímu útoku. O nutnou obranu nejde, byla-li zřejmě nepřiměřená povaze nebezpečnosti útoku.

### 2.1.4 Zákroky pracovníků SBS

Zákroky pracovníků SBS musí být prováděny v souladu s obecně platnou právní úpravou (§ 13, § 14 tr. zákona a § 76 odst. 2 trestního řádu).

**§ 13 Nutná obrana**

Čin jinak trestný, kterým někdo odvrací přímo hrozící nebo trvající útok na zájem chráněný trestním zákonem, není trestným činem. Nejde o nutnou obranu, byla-li obrana zcela zjevně nepřiměřena způsobu útoku.

**§ 14 Krajní nouze**

Čin jinak trestný, kterým někdo odvrací nebezpečí přímo hrozícímu zájmu chráněnému tr. zákonem, není trestným činem. Nejde o krajní nouzi, jestliže bylo možno toto nebezpečí za daných okolností odvrátit jinak anebo způsobený následek je zřejmě stejně závažný nebo ještě závažnější než ten, který hrozil.

**§ 15 Oprávněné použití zbraně**

Trestný čin nespáchá, kdo použije zbraně v mezích zmocnění příslušných zákonných předpisů.

**§ 76 Zadržení osoby podezřelé**

Osobní svobodu osoby, která byla přistižena při trestném činu nebo bezprostředně poté, smí omezit kdokoli, pokud je to nutné ke zjištění její totožnosti, k zamezení útěku nebo k zajištění důkazů. Je však povinen tuto osobu předat ihned policejnímu orgánu; příslušníka ozbrojených sil muže též předat nejbližšímu útvaru ozbrojených sil nebo správci posádky. Nelze-li takovou osobu ihned předat, je třeba některému z uvedených orgánu omezení osobní svobody bez odkladu oznámit.

Pracovníci SBS při samotném zákroku musí mít na paměti:

- dbát cti a důstojnosti osoby, proti níž je zákrok veden

- aby zákrok nepřekročil nezbytnou míru k dosažení daného účelu
- pokud to situace dovoluje, předem varovat osobu proti níž je zákrok veden
- pokud to situace vyžaduje, poskytnou první pomoc osobě na niž byl veden zákrok
- ohlásit zadržení podezřelé osoby Polici ČR
- pokud to okolnosti dovolují, po zákroku zajistit svědky události

Z psychologického hlediska jde především o to, aby pracovník SBS v souvislosti se zákrokem ovládl především sám sebe (chování, reakci) a dokázal účinně ovlivnit osobu, proti které je zákrok veden. Ke zvládnutí této problematiky je ze strany pracovníka SBS třeba:

- snažit se vznik psychické zátěže předvídat racionálním vnímáním a hodnocením svého i okolního života
- vznikne-li zátěž, pokusit se objektivně identifikovat její konkrétní zdroje (plyne-li z rodiny, zaměstnání, mezilidských vztahů či je důsledkem předchozí zátěžové situace)
- zabránit vyšším stupňům psychického zatížení
- věnovat ve svém okolí pozornost výskytu problémových jedinců a volit adekvátní přístupy v kontaktu s nimi (např. ne dlouhé diskuze, nepodceňovat jejich intenzitu, nehádat se)
- vznikne-li zátěžová situace, zabránit jejímu příliš dlouhému působení (konflikty neprodlužovat, po racionální úvaze neprodleně přistoupit k jejich řešení)
- vyvarovat se rizikového chování, jímž si o problémy tzv. přímo říkáme.

## 2.2 Technická ochrana

Fyzická ochrana se často kombinuje s ochranou technickou pro větší zabezpečení objektu. Protože se bavíme o ochraně obchodních prostor, zmíním se především o elektronické ochraně zboží, která prodělává v posledních letech velký vývoj.

Technickou ochranou se rozumí systémy jejichž použitím se zabraňuje nedovolenému vstupu do objektů, informují o narušení ochrany a ztěžují přístup. Tvoří však také prvky signalizující vznik požáru a změny různých stavů.

### 2.2.1 Mechanické zábranné prostředky

Mechanickými prostředky rozumíme komponenty, které zvyšují bezpečnost objektu. Základní funkcí těchto prostředků je vytvoření pevné překážky proti násilnému vniknutí osob a zabránění krádeži, znehodnocení nebo úniku informací.

Svou časovou odolností odrazují pachatele, nebo mohou vytvořit čas potřebný k zorganizování profesionálního zákroku. Často využívané mechanické zábranné systémy:

- mříže
- bezpečnostní skla
- bezpečnostní dveře
- trezory

Tyto prvky se používají především k zajištění všech přístupových míst do objektu, k vytváření úschovných míst, oddělování jednotlivých stěn a bariér atd..

### 2.2.2 Elektronická ochrana zboží

Vzhledem k zaměření své práce se dále budu věnovat elektronické ochraně zboží - EAS (electronic article surveillance). Hlavním prvkem těchto systémů jsou antény umístěné u vstupů a výstupů do prodejny. Ty pracují na principu narušení pole (radiofrekvenčního nebo elektromagnetického) mezi dvěma anténami (přijímačem a vysílačem). Příslušenstvím k těmto anténám jsou etikety, které vyvolají poplach při narušení zóny mezi anténami nebo jednou anténou pokud se jedná o jednoanténní systém.

Anténní systémy dělíme na:

- Radiofrekvenční
- Elektromagnetické
- Akustomagnetické

Systémy se dělí na dva typy:

- **Jednoanténní systémy**

  V jedné mechanice je umístěn vysílač i přijímač. Tyto systémy lze používat jen s pevnými etiketami. Systém pracuje na frekvenci 1,95 MHz a lze jím pokrýt prostor až 180 cm.

- **Dvojanténní systémy**

  Systém pracuje nejčastěji na frekvenci 8,2 MHz. Jedna anténa je vysílač a druhá přijímač. Lze pokrýt průchod široký až 170 cm a tento systém dále rozšiřovat podle šířky průchodu.

**Radiofrekvenční systémy**

Jsou optimální pro ochranu všude tam, kde se nenachází kovové nákupní vozíky nebo kdy se nejedná o ochranu zboží kovového charakteru, nebo uloženého v kovových a foliových obalech. Mohou pracovat v pásmech od 2,25 do 10,5 MHz.

Používají se hlavně pro ochranu konfekce, prádla, textilu, obuvi, kůže, potravin, alkoholu, sportovního zboží, knih, atd..

**Elektromagnetické systémy**

Využívá změny elektromagnetického pole. Této vlastnosti se využívá u zboží prodávaného samoobslužně při použití kovových nákupních vozíků. Tyto nejnovější typy mají vlastní inteligenci, dokáží rozlišit třetí harmonickou frekvenci železných předmětů od signálu EM etikety. Zařízení pracující na EM principu nachází své nezastupitelné uplatnění v knihovnách, samoobsluhách a všude kde je nutné chránit i kovové předměty. Systém využívá jedno nebo dvouanténního systému.

Používá se hlavně pro ochranu zvukových i obrazových nosičů, elektroniky, nářadí, kovových předmětů atd..

**Akustomagnetické systémy**

Velký akční dosah pro detekci AM prvků, AM etiket, vykryje prostor až 2,5 m.

Největší uplatnění u ochrany konfekce, drogerie, parfumerie, širokých vchodů.

Obr. 3. Ukázka umístění antén u vchodu do prodejny

#### *2.2.2.1 Příslušenství EAS systémů*

**A. Detachery a deaktivátory**

Detacher je zařízení pro uvolnění tvrdých etiket. Deaktivátor se používá k deaktivaci měkké etikety. Deaktivátor je doplněn světelnou i zvukovou signalizací, která personál informuje o správném deaktivování zboží. Deaktivační dosah je až 30cm od deaktivátoru.

Deaktivátor je buď pultový nebo varianta do pokladních boxů, kdy lze zabudovat deaktivační anténu do pultového snímače čárového kódu, takže lze provádět zároveň snímání čárového kódu i deaktivaci ochranné etikety.

**B. Etikety**

Tvrdé - Připevňuje se pomocí jehly nebo lanka a uvolňuje pomocí detacheru. Je vyrobena z termoplastu .Pracovní frekvence 8,2 MHz, různé velikosti a barvy.

Měkké - Připevňují se na zboží stejně jako tvrdé etikety. Pracovní frekvence 8,2 MHz, 1,95MHz a 3,25 MHz. V provedení maskovacího čárového kódu, loga firmy či výrobku. Materiál je cívka, papír, vinyl.

Samolepící etikety - Bezpečnostní papírová samolepící etiketa pro jednorázové použití. Pro ochranu veškerého zboží ve všech typech prodejen. Bezpečnostní funkce se ruší u pokladny bezdotykovým deaktivátorem. Etiketa zůstává na zboží. Pracovní frekvence 8,2

MHz (světový standard) nebo 10,5 MHz (pro knihovny). Materiálem je běžný papír nebo termopapír. Tuto etiketu je vhodné používat jako doplněk měkkých a tvrdých etiket.

**C. Jehly a lanka**

Jehly – jedná se o příslušenství pro upevnění měkkých a tvrdých etiket na zboží.

Lanka – příslušenství pro upevnění tvrdých etiket na zboží. Lanko se protáhne zbožím a zacvakne do tvrdé etikety. Existují dva druhy lanek a to protahovací a se dvěma oky.

**D. Speciální etikety**

Bezpečnostní etiketa na brýle – pro všechny typy brýlí.

Bezpečnostní zátka na láhve – používaná pro dražší alkohol. Je umístěna na zátce lahve.

**E. Bezpečnostní obaly**

Používají se pro ochranu drobné elektroniky (fotoaparáty, mobilní telefony), CD, DVD atd.. V obalu je zabudována bezpečnostní cívka. Materiálem je odlehčený plast s uchycením do regálu.

#### *2.2.2.2 Další druhy ochrany zboží*

**Kontaktní ochrana**

Tento druh ochrany se používá u drobné elektroniky nebo ručního nářadí. Na zboží je upevněna samolepící hlava a šňůrou spojena s ústřednou. Při přestřižení nebo odejmutí samolepící hlavy dojde k vyvolání poplachu.

**Smyčková ochrana**

Zbožím je provlečen kabel, který tvoří smyčku tak, aby při přerušení této smyčky došlo k vyvolání poplachu.

**Zvuková jehla**

Stejná jako jehly pro upínání tvrdých etiket. Při manipulaci s touto jehlou dojde ke spuštění velmi hlasitého tónu o hlasitosti více než 100 dB. Pachatel je tak přistižen přímo při pokusu o odstranění jehly.

**Bezpečnostní zrcadla**

Slouží jako pasivní prvek ochrany zboží, ale také jako ochrana zdraví např. ve skladových prostorách. Vyrábí se v různých velikostech a tvarech (hemisférická, čtvercová…)

### 2.2.3 Kamerové systémy

Kamerové systémy jsou velmi významným prvkem při ochraně zboží. Pomocí takového systému může dojít k rychlému zásahu při dopadení pachatele, nebo jím lze zdokumentovat pachatelovu činnost jako důkazní materiál.

Je vhodné je používat jak v prodejních prostorách (u pokladen, nad regály…), tak i v místech, kde se vyskytují zaměstnanci(sklady, vstupy, kanceláře…) a to buď skrytě nebo viditelně. Dnes se už vyžaduje integrace kamerových systémů s prvky EZS nebo EAS systémů.

Kamerový systém tvoří:

- Monitory: černobílé, barevné, kombinované
- Kamery: viditelné, skryté
- Obsluha systému: plná, částečná, bez obsluhy, s přednastavenými událostmi
- Přenos: vícežílovým kabelem, koaxiálním kabelem, symetrické vedení, optickým vláknem
- Záznam: analogově (VHS), digitálně (DVD, CD, HD)
- Příslušenství – multiplexery, clony, držáky atd.

Další možností je propojení kamerového systému s pokladnami. Na monitoru pak můžeme sledovat pokladní obsluhu zda správně započítává zboží. Tísňové hlásiče se také staly nedílnou součástí vybavení pokladen.

Záznamy krádeží je pak vhodné analyzovat s pracovníky SBS tak, aby věděli jak v daných situacích jednat. Nesmíme opomenout také preventivní působení kamerového systému na potenciální pachatele.

Z analýzy potřeb vyplývají tyto zájmové okruhy:

- sledovat cenné zboží v prodejních prostorách (hlídání zákazníků)
- sledovat pokladny (hlídání zákazníků – možnost přepadení, hlídání zaměstnanců – nulové položky)

- sledovat vstup pro zaměstnance (hlídání zaměstnanců)
- sledovat rampy zásobování (hlídání zaměstnanců a dodavatelů)
- zaznamenávat průběžné dění v obchodě

# 3 NÁVRH BEZPEČNOSTNÍCH OPATŘENÍ Z POHLEDU BEZPEČNOSTNÍHO MANAGERA

Bezpečnostní manager má při budování bezpečnostní ochrany v podniku obrovskou zodpovědnost. Musí při tom vycházet z celé řady faktorů a to např. v jakém prostředí podnik pracuje, kolik může vynaložit financí na zabezpečení, proti komu by mělo zabezpečení směřovat atd.. Každý bezpečnostní manager musí hodnotit svou práci z různých hledisek, především však objektivně.

Při hodnocení bezpečnostní situace vycházíme především z toho:

- jakou informaci máme o objektu zájmu
- jaké jsou jeho zájmy, činnosti
- jaké jsou výsledky těchto záměrů a zájmů
- jaké výsledky očekává, čeho chce dosáhnout a jaký je jejich momentální stav
- jaké jsou formy a metody činnosti objektu (např. zloděje)
- jaké jsou jeho síly a prostředky (např. skupiny pachatelů)
- jaká je základna, kterou může využít (např. pro páchání trestné činnosti)
- pozice, kterou objekt využívá (např. legální, nelegální)

Je nutné využít znalosti boje proti pachatelům, použití forem a metod SBS (hlídací služby, detektivní služby, přeprava peněz, technické prostředky aj.). Dále musíme zhodnotit jaké síly a prostředky je třeba využít a jaké máme vůbec k dispozici (vlastní pracovníci, najatí pracovníci, jejich praxe atd.). Je třeba mít na paměti, že potencionální pachatelé se neustále zdokonalují a studují prvky bezpečnostní ochrany tak, aby pro ně byly překonatelné.

Dalším hodnocením je pro nás prostředí, ve kterém se objekt nachází. Zajímá nás plán objektu/ů, budovy které chceme střežit a budovy, které střežit nechceme. Je potřeba myslet i na okolní prostředí jako jsou parkoviště, sklady, zaměstnanecké budovy. Hodně obchodních center využívá hlídaných parkovišť (osobně pracovníky SBS či kamerovým

systémem). V konečné fázi zahrneme do této analýzy také geografické prostředí a kriminalitu v okolí.

## 3.1 Hodnocení bezpečnostní situace

Hodnocení bezpečnostní situace se skládá ze dvou etap:

**I. Kritérium**

Kritériem je pro nás kriminální činnost v daném regionu. Vycházíme při tom z ověřených zdrojů, statistik z krádeží vloupáním, počtů krádeží, loupeží, počet překonání technických ochran apod..

Neméně nás musí zajímat potenciální pachatelé, kteří se zatím k trestné činnosti neodhodlali, pohybují se v našem objektu a monitorují úroveň zabezpečení. To vše je třeba brát v potaz.

**II. Analýza vlastního systému**

- efektivnost bezpečnostního systému – hodnotí se to, zda se podařilo zamezit trestné činnosti (případně kolikrát, jak často, kdy)
- spolehlivost systému – hodnotí se spolehlivost bezpečnostního systému při snaze zamezit trestné činnosti a také včasnost zásahu pracovníků SBS, technických prostředků, personálu atd.
- hodnocení prostředí – zda je objekt zájmu zranitelný (slabá místa) a zda je tento objekt vhodný pro nás nebo kriminální podsvětí. Hodnotíme také jestli je bezpečnostní systém nastaven tak, aby byl účinný proti pachatelům.

## 3.2 Metody při hodnocení bezpečnostní situace

Při hodnocení bezpečnostní situace musíme brát v úvahu budoucí vývoj kriminálního podsvětí, jak bude jednat a jaké jsou jeho potencionální možnosti. Musíme si uvědomit, že pokud se pachatelům krádeží podaří oklamat bezpečnostní systém, budou ve své činnosti pokračovat. Zde jsou nastíněny používané metody:

- **Využití zkušeností**

Je dobré vždy zhodnotit rizika, která mohou nastat. Při tom využíváme zkušeností z praxe tak, abychom se vyhnuli chybám, které by mohli usnadnit práci potencionálním pachatelům. Zanalyzujeme vše, co může protivník znát o způsobu zajištění.

- **Využití rozvoje všech prostředků**

Musíme to chápat ne jen jako sledování trendů v bezpečnostních systémech (vývoj technické a fyzické ochrany), ale také využívání informací a údajů o činnostech kriminálního prostředí a zkušeností z boje proti kriminálně trestné činnosti.

- **Modelování bezpečnostní situace**

Využívá se modelování různých bezpečnostních situací (činnost pachatelů při krádežích, překonávání bezpečnostních systémů, evakuace objektu atd.) k uvědomění si případných nedostatků v zabezpečení či organizaci.

- **Znalecké hodnocení**

Můžeme spolupracovat z různými organizacemi a pracovišti zabývajícími se průmyslem komerční bezpečnosti, soudními znalci, firmami z oboru, vědeckými a výzkumnými pracovišti apod..

## 3.3 Výběr a příprava návrhů bezpečnostních opatření

Bezpečnostní manager se musí v praxi vypořádat s velkým množstvím rozhodnutí závažného charakteru. Jeho práce je založena na odborném přístupu k plnění daných úkolů, a proto také musí oplývat řadou vlastností jako je odpovědnost, zákonnost jednání a chování, čestnost, vysoká profesionalita, odolnost a vytrvalost. Samotná příprava a výběr návrhů se skládá z několika etap:

**1.) Výběr problémů a předběžné určení úkolů**

Problém přichází zvenčí a my ho řešíme. Přitom problém nalézáme vhodnou analýzou, vybíráme ten, který nám patří a určujeme předběžně, jak ho budeme řešit. Hlavní zásadou je nenechat se zahltit problémy, které nám nepatří.

**2.) Získání a zpracování všech informací k vybranému problému**

Získání všech dostupných informací a provést analýzu těchto informací.

**3.) Příprava variant a návrhů rozhodnutí**

Zhodnocení všech získaných materiálů. Vycházíme ze sil a prostředků, které máme k dispozici a při tom myslíme na tendence daného problému. Je možnost být v součinnosti i s jinými institucemi. Po zhodnocení je pak možné stanovit cesty k vyřešení problému. Zpracováváme vždy více variant k vyřešení problému.

**4.) Výběr nejvhodnější varianty a přijetí rozhodnutí**

Je to poslední a nejdůležitější krok při řešení problémů. Do tohoto procesu je třeba zahrnout i ostatní zúčastněné a vybrat společně správnou variantu.

Přijetí řídícího rozhodnutí se skládá s několika kritérií:

- Srovnání variant z hlediska cílů a úkolů. Najít optimální řešení.
- Srovnání variant z hlediska pravděpodobných negativních a pozitivních výsledků.
- Srovnání stupně rizika a výsledků, kterých je možno dosáhnout.
- Srovnání variant z hlediska nutnosti utajení některých forem naší činnosti.
- Srovnání z hlediska množství sil a prostředků, kterých je třeba využít.
- Srovnání variant z hlediska termínů vyřešení problémů.
- Srovnání variant z hlediska materiálních a finančních nákladů.
- Srovnání efektivity vstupu a výstupu komerčních faktorů z hlediska zisku.

## 3.4 Rozmístění sil a prostředků

Nejde jen o optimální rozmístění sil a prostředků, ale o správné používání těchto sil a prostředků, rozmístění, přesné určení sil a prostředků, které potřebujeme, jejich množství a kvalita. Toto vše je důležité pro úspěšné fungování systému. Rozmístění je pro každý systém individuální.

**1.) Zásady rozmístění sil a prostředků**

Z podnikatelského hlediska se nevyplácí rozptylování sil a prostředků. Je dobré soustředit síly a prostředky na hlavních úsecích objektů zájmu a využívat je ve vhodnou dobu. Ty nejdůležitější směry naší činnosti musí být pokryty nejkvalitnějšími prostředky na trhu a musí zde být i dostatečné množství sil.

**2.) Zásady speciality**

V některých činnostech jako je např. zabezpečení obchodního centra musíme počítat s nasazením některých specifických sil a prostředků:

- soukromý detektiv
- osobní ochrana (např. při přenosu tržeb)
- přeprava peněz a cenností

Ve spojení s těmito specifickýma službami ještě uplatňujeme některé směry práce, které zajistí překvapenost prostředí, proti kterému působíme. V zájmu zabezpečení neočekávanosti postupujeme takto:

- **uvedení protistrany v omyl** – vůči našim skutečným plánům a záměrům. Toho docílíme tak, že umístíme síly a prostředky tam, kde je protistrana nečeká. Vytvoříme dojem, že se věnujeme jinému problému, přitom máme vše pod kontrolou.
- **zavádění nových způsobů práce** – změna taktiky našich činností.

**3.) Zabezpečení nepřetržitosti**

Je nutné zabezpečit permanentnost (nepřetržitost naší práce). Hlavně technické prostředky musí pracovat stále.

**4.) Komplexní využití sil a prostředků**

Tady je třeba využívat svých sil a prostředků tak, aby byly těsně provázány technické a lidské prostředky. Při tom musíme myslet na to, že lidské zdroje je vhodné umisťovat tam, kde jsou nezastupitelné. Pracovníky SBS musíme vybavit vhodnou technikou.

Do komplexního využití sil a prostředků patří i odborná příprava. Ta je důležitá při plánování specifických úkolů jako je přeprava peněz nebo osobní ochrana. U

těchto akcí je třeba zajistit, aby zainteresovaní lidé byli řádně proškoleni a vycvičeni.

# 4 DETEKTIV OBCHODU

Je to speciální služba soukromé detektivní činnosti využívána pro ochranu a ostrahu majetku a osob. Ta je aplikována v obchodech, obchodních domech a jiných obchodních zařízení, za pomocí skrytých nebo poloskrytých prostředků, forem a metod detektivní činnosti.

Majitel obchodu má na výběr ze dvou možností jak zajistit detektivní činnost ve svém obchodě a to formou:

- **soukromé detektivní služby**

  Na základě smluvního vztahu mezi organizací a soukromou detektivní službou.

- **firemní detektivní služby**

  Provozována vlastními zaměstnanci obchodního zařízení pro vlastní potřeby.

Shromažďování důkazů a informací zajišťuje detektiv obchodu:

- dozorem a dohledem
- otevřeným a skrytým pozorováním
- fotodokumentací, videodokumentací a audiodokumentací
- vytěžováním osob

## 4.1 Úlohy detektiva obchodu

Detektiv obchodu či jiného obchodního zařízení za předpokladu využití forem a metod detektivní činnosti plní zejména tyto úkoly:

**a)** Kontroluje a provádí dozor a dohled nad dodržováním veřejného pořádku a norem občanského soužití, slušného chování a dobrých mravů v obchodě, v němž je zařazen k výkonu služby a provádí opatření k zabránění jejich narušování.

**b)** Kontroluje a provádí dohled v tom směru, aby nedocházelo k rozkrádání zboží a jiného majetku obchodní firmy, pro niž činnost vykonává, v takové činnosti pachatelům zabraňuje. Při výskytu takovéto činnosti zajistí zboží, předvede ve smyslu § 76 tr.řádu pachatele a zjistí svědky, provede opatření k předání

podezřelé osoby orgánům Policie ČR nebo městské policie, o události sepíše záznam.

**c)** Typuje, soustřeďuje informace a dokumentuje donášení vlastního zboží za účelem jeho prodeje a další formy rozkrádání a nepoctivého prodeje a po dohodě s vedením obchodu (obchodního domu či obdobného zařízení) přijímá opatření k odhalení této činnosti, jejímu zabraňování apod..

**d)** Podle pokynů klienta provádí kontrolu dodržování pracovní doby pracovníky obchodu, pracovní kázně, zásad obchodního styku, slušného obchodního vystupování prodavačů a provádí kontrolu a další opatření, aby ze strany zaměstnanců nedocházelo k rozkrádání zboží a majetku, krácení tržeb, prodeji vlastního doneseného zboží apod..

**e)** Kontroluje, aby do mimo obchodních prostor obchodu nevstupovaly nepovolané osoby a zabraňuje jejich neoprávněnému vstupu.

**f)** Provádí typování kapesních zlodějů a opatření proti kapesním krádežím a k zadržení kapesních zlodějů.

**g)** Při zjištění trestného činu či přestupku zadrží pachatele, zjistí svědky, zajistí věci pocházející z protiprávní činnosti a zajistí místo činu, zadrženého pachatele (podezřelého) předá neprodleně orgánům Policie ČR nebo městské policie a o mimořádné události sepíše záznam.

**h)** Plní úkoly k zajištění protipožární ochrany obchodu a dohlíží nad dodržováním hygieny obchodního provozu.

**i)** Dohlíží a zabezpečuje bezpečnost pokladen proti případnému pokusu o loupež.

**j)** Provádí další informační a dokumentační činnost pro potřeby obchodní organizace dle požadavků vedení této organizace zejména v oblasti:

- personální práce
- prověření obchodních partnerů
- prověření potencionálních společníků
- získávání informací ke konkurenci
- ochrany před únikem informací konkurenci apod.

**i)** Plní další úkoly dle směrnic k ochraně objektu obchodu.

## 4.2 Formy a metody detektiva obchodu při odhalování trestných činů

Pro správné využití detektiva obchodu je třeba určit, jakým způsobem, formou a metodami má vykonávat danou profesi.

### 4.2.1 Detektivní dohled

Jedná se hlavně o dohled nad dodržováním veřejného pořádku a bezpečnosti lidí v obchodě. Dále jde o dohled nad dodržováním stanoveného režimu nebo dohled nad určitými osobami.

Pokud je v obchodě i fyzická ochrana, je vhodné tyto složky nastavit tak, aby spolupracovali s detektivem obchodu formou vytipování podezřelých pachatelů, kterých si nemusí detektiv všimnout. To samé platí i pro obsluhu kamerového systému, která má větší přehled nad lidmi pohybujícími se v obchodě. Toto propojení bývá nejčastěji realizováno pomocí mobilní sítě nebo radiového signálu (vysílačka).

Významnou je také spolupráce zaměstnanců s detektivem, která může přispět k tipování pachatelů nebo k zajištění svědků krádeže.

### 4.2.2 Detektivní pozorování

Je to jedna z klíčových metod detektiva obchodu. Jde o kontrolu zájmového objektu pozorováním. Detektiv obchodu používá zpravidla metodu statického otevřeného pozorování.

I když zde hovoříme o otevřené statické vizuální kontrole, na rozdíl od hlídací služby, která činnost vykonává ve stejnokroji, je zde relativní stupeň krytí v tom, že detektiv obchodu, vykonává činnost v občanském oděvu a tak splývá s okolním prostředím. Cílem metody detektivního pozorování při vizuální kontrole statických objektů jde o to, získat informace o činnosti v předmětném objektu, o osobách, které objekt navštěvují apod. a tyto informace využít při realizaci některé z forem soukromé detektivní činnosti.

### 4.2.3 Detektivní dokumentování

Detektivní dokumentování je forma soukromé detektivní činnosti, jejímž cílem je získané informace a důkazy zpracovat do takové podoby, která má dlouhodobý charakter (pro soudy, veřejnost, úřadům atd.). V tomto procesu využije soukromý detektiv řadu kriminalistických, detektivních a technických metod.

Z hlediska použitých prostředků dělíme detektivní dokumentaci na:

**Písemná dokumentace** – může se skládat z různých fotokopií dokumentů, archivních materiálů, vlastních nově pořízených písemností.

**Fotodokumentace** – události, jevy, kriminalistické stopy, činnost osob, archiválie atd.. Jedná se o dokumentování skutečností a jevů v podobě fotografií. Je třeba aby tyto fotografie byly označeny časem a datem pořízení, místem pořízení a vysvětlením co daná fotografie zachycuje.

**Audiodokumentace** – zvukové záznamy na nahrávací média. Audiodokumentaci je vhodné zpracovat i do písemné podoby, aby bylo jasné o co se jedná.

**Videodokumentace** – v nákupních střediscích vybavených kamerovým systémem nejvyužívanější metoda dokumentování. Jedná se o dokumentování dějového charakteru. Tyto nahrávky je vhodné popisovat a zajišťovat proti zneužití.

**Věcná dokumentace** – zajištění předmětů. Je nutné pořídit i písemnou dokumentaci a fotodokumentaci a tyto ověřit podpisy svědků, nebo ověřit i úředně (v důležitých případech).

Dokumentace se pak využívá pro firemní právníky, pro úřední jednání či soudní spory spojené s krádežemi v obchodech.

## 4.3 Práva a povinnosti detektiva obchodu

Je nutné aby znal a dodržoval určitá ustanovení a směrnice:

- § 13 a § 14 trestního zákona
- § 76 odst. trestního řádu
- řád soukromé bezpečnostní služby

- směrnice pro výkon služby daného objektu, v němž je ochrana prováděna
- požární řád objektu
- hygienické předpisy
- zásady ochrany zdraví a bezpečnosti při práci
- normy protipožární ochrany

Informace a důkazy může detektiv obchodu sdělovat pouze klientovi či vedení soukromé detektivní agentury.

Během zákroku je povinen:

- zajistit a ztotožnit svědky zákroku
- zpracovat úřední záznam o důvodech a průběhu zákroku a předat jej vedení soukromé detektivní agentury, která předá kopii záznamu Polici ČR
- došlo-li při zákroku ke zranění osoby, musí této osobě poskytnout první pomoc po té, co to okolnosti dovolí
- pokud je to nutné, zajistí místo činu k budoucímu šetření

# ZÁVĚR

V této práci jsem popsal pachatele krádeží z různých hledisek, tak aby byl pro čtenáře srozumitelný pachatelův motiv a impuls k provedení krádeže. Otázkou však je, zda-li protiprávní jednání těchto pachatelů lze vypozorovat ještě před samotným vykonáním krádeže. Pravda je taková, že pracovníci bezpečnostní služby mohou velmi snadno rozpoznat recidivisty a tyto pachatele potom sledovat až do potenciálního provedení krádeže. Avšak v této době už nejde spolehlivě rozpoznat potenciálního pachatele podle oblečení, národnosti a dalších kritérií, jelikož škála pachatelů je velmi široká a krádeže se může dopustit téměř kdokoli. Proto také pracovníci bezpečnostní služby mají práci ztíženou o to, že musí sledovat všechny návštěvníky i personál objektu.

Můžeme říci, že boj proti tomuto druhu kriminality se skládá ze souboru komplexních opatření, která jsou vzájemně propojena a navazují na sebe. Jsou to v první řadě vnitřní směrnice a řády podniku, fyzická a technická ochrana, personální a organizační opatření, režimová opatření atd.. Je důležité pro své zaměstnance vytvořit pracovní prostředí, ve kterém se budou cítit dobře a kde si vybudují určitý vztah ke svému zaměstnání. To je také spojeno i s vhodným výběrem zaměstnanců, kteří o práci stojí a váží si jí. Pro vedoucí pracovníky je tento úkol těžký, ale pokud tohoto cíle dosáhnou, vybudují si ve své firmě relativně čisté nekriminální prostředí.

V dnešní době je technické zabezpečení zboží na vysoké úrovni, ale i přes to tvořivost zlodějů nezná mezí. Proto je třeba pozorně sledovat krádeže zboží, nejlépe pořizovat záznamy z těchto krádeží a dále proškolovat své zaměstnance. Při vynaložení finančních prostředků na bezpečnostní opatření obchodů a další aktivity s tímto problémem spojené je návratnost velmi vysoká. Proto by měl každý bezpečnostní manager či majitel obchodu sledovat nejnovější trendy v bezpečnostním průmyslu a obchod vhodně zabezpečit proti pachatelům krádeží.

Záměrem této práce bylo nastínit druhy pachatelů krádeží zboží v obchodech, jejich triky, roli životní situace při krádeži a profil těchto osobností. Dále jsou zde zpracovány možnosti komplexního zabezpečení obchodních řetězců tak, aby byla tato práce určitým pomocníkem při hledání vhodného zabezpečení pro daný objekt.

# ZÁVĚR V ANGLIČTINĚ

In this work I have described the offenders of theft from various aspects, so that was understandable to the reader offenders motive and impulsion for the implementation of the theft. The question, however, is whether the offenders of these offences can be seen even before the actual performance of theft. The truth is that staff security services can very easily identify repeat offenders and those offenders the follow up to the potential implementation of the theft. However, at this time it is not reliably detect potential offenders under clothing, nationality and other criteria, since the range of offenders is very broad and could allow theft of almost anyone. Therefore, the staff security services have difficulties taking on work that it must monitor all visitors and staff the facility.

We can say, that the fight again this type of crime is composed of a set of comprehensive measures, which are linked and linked to each other. They are primarily internal directive and orders the company, physical and technical protection, staffing and organizational measures, by safety measures, etc.. It is important for their staff to create a working environment in which they feel well and where you establish a relationship to his job. This is also associated with the appropriate selection of employees who work on the stands and appreciates it. For managers, this is heavy task, but if you reach this goal, establish a company in its relatively clean not criminal atmosphere.

Today is the technical security of goods at a high level, but despite this creativity knows no bounds thieves. It is therefore necessary to closely monitor the stolen goods to make the best records of these thefts and train their employees. In expending funds on security manager or business owner to monitor the latest trends in the security industry and trade appropriately to ensure the perpetrators of theft.

At the conclusion of this work was to outline the types of perpetrators of theft of goods in shops, their tricks, the role of environmental situation in the theft and profile of these personalities. In addition, there are possibilities of a comprehensive security processed shop chains so that the work of some help in finding a suitable security for the building.

# SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

[1] LAUCKÝ, Vladimír. *Technologie komerční bezpečnosti I*. 2. vyd. UTB Zlín 2004, 64 s. ISBN 80-7318-194-0.

[2] LAUCKÝ, Vladimír. *Technologie komerční bezpečnosti II*. 1. vyd. UTB Zlín 2004, 123 s.

[3] LAUCKÝ, Vladimír. *Řízení technologických procesů v průmyslu komerční bezpečnosti*. 2. vyd. UTB Zlín 2006, 101 s. ISBN 80-7318-432-X.

[4] BRABEC, František. *Soukromé detektivní služby*. 1. vyd. [s.l.] : Eurounion, 1995. 263 s. ISBN 80-85858-16-9.

[5] BRABEC, František. *Hlídací služby*. 1. vyd. Praha : Eurounion, 1995. 259 s. ISBN 80-85858-12-6.

[6] BRABEC, František. *Ochrana bezpečnosti podniku*, Praha : Eurounion, 1996. ISBN 80-85858-29-0.

[7] BRABEC, František. *Bezpečnost pro firmu, úřad, občana*. Public History, 2001. ISBN 80-86445-04-6.

[8] ČÍRTKOVÁ, Ludmila. *Kriminální psychologie*. 1. vyd. Praha : Eurounion, 1998. 255 s. ISBN 80-85858-70-3.

[9] ČÍRTKOVÁ, Ludmila. Nepoctivost na pracovišti. *Policista*, č. 2/2003.

[10] KAMENÍK, J., BRABEC, F. *Komerční bezpečnost*. ASPI, 2007. ISBN 978-7357-309-6.

[11] KŘEČEK, Stanislav. *Ochrana majetku systémy průmyslové televize*. 1. vyd. Praha : Grada Publishing, 1997. 184 s. ISBN 80-7169-402-9.

[12] *Centre for retail research, Nottingham UK* [online]. 1997-2008 [cit. 2008-04-12]. Anglicky. Dostupný z WWW: <http://www.retailresearch.org/home/index.php>.

[13] *Ministerstvo vnitra* [online]. c2005 [cit. 2008-04-05]. Dostupný z WWW: <http://www.mvcr.cz/bezpecnost/dobrapraxe/letaky/095p.pdf>.

[14] *Elektronická ochrana zboží v obchodech* [online]. [2005] [cit. 2008-05-18]. Dostupný z WWW: <http://www.alvis.cz/index.html>.

[15] *ITFutuRe s.r.o. - Elektronická ochrana zboží* [online]. c2008 [cit. 2008-05-15]. Dostupný z WWW: <http://www.itfuture.cz/index.php?option=com_frontpage&Itemid=1>.

[16] *Centurion ochrana zboží* [online]. [2008] [cit. 2008-05-12]. Dostupný z WWW: <http://www.centurion.cz/cz/uvod/>.

# SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK

| | |
|---|---|
| AM | Akustomagnetické zařízení |
| CD | Compact disk – kompaktní disk |
| ČSN EN | Česká státní norma |
| DVD | Digital Versatile Disc – digitální všestranný disk |
| EAS | Electronic article survelliance – elektronická ochrana zboží |
| EM | Elektromagnetické zařízení |
| EZS | Elektrická zabezpečovací signalizace |
| HD | Hard disk – pevný disk |
| ISO 900x | Norma pro řízení jakosti |
| PKB | Průmysl komerční bezpečnosti |
| SBS | Soukromá bezpečnostní služba |
| VHS | Video Home Systém - systém pro magnetický záznam obrazu a zvuku |

# SEZNAM OBRÁZKŮ

Obr. 1. Procentuální vyjádření typů krádeží……11

Obr. 2. Krádež kabelky z nákupního vozíku……... 23

Obr. 3. Ukázka umístění antén u vchodu do prodejny…… 34

# SEZNAM TABULEK

Tab. 1. Procentuální podíl krádeží na celkovém obratu v evropských zemích……..... 9

Tab. 2. Procentuální podíl krádeží na celkovém obratu v zemích Severní Ameriky, Asie a Pacifiku……..... 10