

# L'auca del senyor Google



MARTÍ SISTANÉ

**T**ant si vius en una gran ciutat com en un petit poble, any rere any hi ha un element en comú: la progressiva desaparició del petit comerç.

Una agonia lenta que es va perllongant des de fa dècades i que cada nova crisi no fa més que agreujar-ne la situació. El futur de la botiga del barri, del petit comerç minorista tradicional i dels petits negocis en general es troba en un punt crític.

Pels botiguers, cercar la forma d'atraure nous clients, retenir la clientela actual i augmentar els seus ingressos, s'està convertint en un malson.

Els motius que han portat a aquesta progressiva desaparició de petits comerços dels nostres carrers han estat múltiples i diversos però anomenaré tres que, al meu entendre, tenen un pes important. En primer lloc les recurrents crisis d'aquest segle sumades a determinades polítiques de les institucions que no han afavorit gens al petit comerç. En segon lloc el canvi d'hàbits del consum i consumidors. I en tercer lloc la normalització i universalització de la compra per internet.

En tant sols una dotzena d'anys hem patit la crisi de les hipoteques *subprime* i quan encara no ens hem refet de la crisi de la Covid-19 ja estem immersos en un altre iniciada amb la invasió russa d'Ucraïna. Tot plegat ens ha comportat una inflació desbocada, que el govern central europeu està intentant aturar amb la ràpida pujada dels tipus d'interès per frenar el consum. Però el preu de l'energia, que provoca bona part de la inflació, continua sense reduir-se. En una societat com la nostra que tant empreses, com particulars, com institucions està fortament endeutada i

amb una economia debilitada, cada cop hi ha més veus expertes que alerten dels risc de patir una estagflació, d'incertesa i gens desitjables conseqüències.

Hom enarbora la bandera de que cal ajudar al petit comerç, però l'evidència és que la manca de polítiques específicament pensades per aquesta mena de negoci o les conseqüències de determinats canvis legislatius no els han ajudat o se'n vist abocats al tancament. L'entrada en vigor l'1 de gener de 2015, un cop expirà la moratòria de 20 anys atorgada per la llei de 1994, en que tots els locals comercials amb contractes anteriors a 1985 se'ls actualitzarien les seves rendes als preus del mercat actual, en va ser una mostra.

El problema és global i afecta tots els països europeus fins el punt que la UE ha marcat diferents directrius per intentar contrarestar

aquesta caiguda lliure. No debades el comerç minorista és el segon sector de serveis més gran de la UE després dels serveis financers, genera un 4,5 % del valor afegit a l'economia de la Unió i aporta el 8,6 % de tots els seus llocs de treball.

Tot i això el consumidor mana i any rere any la confiança en el petit comerç està minvant. L'anomenat indicador de confiança del comerç detallista elaborat per la Comissió Europea indica que el juliol d'aquest any ha disminuït respecte al mes anterior, fins a 3,1 punts al nostre país.

En canvi, el comerç electrònic continua batent records i sent la preferència dels consumidors i va en augment. Segons dades de la Comissió Nacional dels Mercats i

**El consumidor mana i, any rere any, la confiança en el petit comerç està minvant**

la Competència (CNMC), basades en les transaccions realitzades amb les principals targetes bancàries, el comerç electrònic ha

marcat una nova fita. El 2021 a Espanya es van superar els 57.700 milions d'euros en compres en línia, un 11,7% més que l'any anterior.

S'obre el dilema de com preparar-se per a un nou escenari i l'omnicanalitat es torna decisiva per als minoristes independents.

Un cop restablerta la confiança del consumidor, els establiments físics poden ser molt diferents del que ara coneixem.

La incorporació de les noves tecnologies de la informació i les comunicacions des de fa anys a la societat, convertint-se en una part integral del consum actual, juntament amb la situació econòmica de les llars, comporten noves necessitats a les quals el comerç al detall ha de poder donar resposta.

Els consumidors d'avui en dia son persones que estan molt connectades i que utilitzen la tecnologia de forma generalitzada, fet que els hi atorga un poder més gran. Desitgen tenir un control més elevat sobre el disseny i la personalització del producte, els canals de màrqueting, les opcions d'entrega i l'experiència de compra; de manera que els diferents sectors s'hi hauran d'adaptar continuament.

El destí del petit comerç al detall està totalment entrellaçat amb la vida de les nostres ciutats i de tots nosaltres. Però a hores d'ara, malgrat tots els esforços, els comerços minoristes van desapareixent del nostre barri, poble o ciutat. Els carrers sense botigues solen estar menys il·luminats, si hi sumem el que han instaurat molts ajuntaments de mantenir apagat part de l'enllumenat públic per estalviar, no ens quedarà altre per il·luminar-nos que mirar el mòbil i dir: "oye, Siri, enciende la linterna".

