

VELIKA ŠKRTICA

Čovjek platio Pošti za ‘praćenu pošiljku’, zagubili su je, a onda je nastao show: ‘Ma evo što vam to znači...’

Pračena pošiljka ime je dobila zbog činjenice da su poštanski operateri takvu vrstu pošiljke obavezni nakon primitka skenirati i zabilježiti status pri uručanju

Piše: [Dora Koretić](#)

Objavljeno: 27. ožujak 2023. 07:38



”Praćena pošiljka bi trebala biti ona koja se prati od polazišta do odredišta”, smatra čitatelj

Darko Tomas/Cropix/Cropix

Kome i za što služi HP-ova "praćena pošiljka", zapitao se jedan čitatelj Velike škrtice nakon što je, u kafkijanskom scenariju, nedavno ostao i bez novca i bez pošiljke, a u konačnici i bez obeštećenja iako je čak i reklamacijskim postupkom dokazano kako su mu paket - zagubili?

Ukratko, on je 30. studenoga prošle godine platio uslugu "praćene pošiljke" koju je slao u Izrael, a koja primatelju nije uručena nikada.

Predao je prigovor, da bi početkom veljače od Hrvatske pošte dobio odgovor koji ga je začudio.

Gdje je pošiljka?

Iz njega je, naime, proizlazilo da pošiljka doista nije dostavljena na odredišnu adresu te da unatoč njezinu nazivu "praćena", zapravo nitko ne zna gdje je ona, a odbijeno mu je i

pokretanje potražnog postupka, kao i isplata obeštećenja jer se praćena pošiljka prema HP-ovim pravilima smatra "običnom pošiljkom" za koju nije moguć niti jedan od ta dva postupka.

- Nije mi bilo jasno koju sam to onda uslugu uopće platio kad sam odabrao praćenu pošiljku. Prema mojem shvaćanju, to bi bila pošiljka koja se prati od polazišta do odredišta, a ako ne bude isporučena, odgovoran je onaj kod koga je posljednji put evidentirana. Da sam želio običnu pošiljku, platio bih običnu pošiljku - smatrao je naš čitatelj i novi prigovor uputio Povjerenstvu za pritužbe potrošača pri HP-u.

Njihov odgovor je bio još apsurdniji - naime, za razliku od Hrvatske pošte, uvažili su njegovu reklamaciju jer je u postupku dokazano da je njegova pošiljka doista izgubljena, no osim što je time dobio "moralnu satisfakciju", druge koristi od tog rješenja nema jer su mu opet odbijeni i isplata obeštećenja i pokretanje potražnog postupka.

Nejasan odgovor

Objašnjenje isto kao i ono Hrvatske pošte - Svjetskom poštanskom konvencijom predviđeno je da su operateri odgovorni za gubitak, umanjeње sadržaja ili oštećenje preporučениh pošiljaka, pošiljaka s označenom vrijednosti i običnih paketa, a u međunarodnom prometu osoba ostvaruje pravo na naknadu štete samo zbog gubitka prioritetne preporučene ili vrijednosne pošiljke, EMS pošiljke, Paket/PostPak pošiljke, Connect paketa ili "M" vreće.

Ono što je iz odgovora Povjerenstva i Pošte nejasno jest čemu onda uopće služi praćena pošiljka, što je potrošač dobio kad ju je platio i zašto se ona zove "praćena" ako je iz ovog slučaja jasno da između nje i obične pošiljke - zapravo nema razlike?

Kako su objasnili u HP-u, praćena pošiljka ime je dobila zbog činjenice da su poštanski operateri takvu vrstu pošiljke obavezni nakon primitka skenirati i zabilježiti status pri uručanju, a za one koje nisu praćene, korisnik neće znati je li i kada je stigla na odredište osim ako mu to ne javi sam primatelj, niti će imati dokaz da ju je poslao.

"Uz to, korisnik ima mogućnost uvida u status pošiljki i njezinu trenutnu lokaciju putem sustava Track&Trace nakon što je pošalje prema odredišnoj adresi", objašnjavaju iz HP-a.

Usluga bez benefita

Nas potom zanima zašto je aktima HP-a određeno da za "praćenu pošiljku" u međunarodnom prometu nema naknade u slučaju gubitka, ali zato ima za takozvane EMS pošiljke, Paket/PostPak pošiljke, Connect pakete i EMS vreće - iako se i one smatraju vrstom praćenih pošiljaka?

"U pitanju su vrste pošiljaka za koje se izdaje potvrda o primitku odnosno praćene pošiljke za koje se može utvrditi gdje se nalaze. S druge strane, obične pošiljke nisu pojedinačno evidentirane u poštanskom sustavu, nije predviđena mogućnost praćenja njihovog kretanja, a primatelj nije dužan potvrditi da je ona uručena", stoji u odgovoru. Potrošaču se, vidi se iz ovog slučaja, prije slanja pošiljke u inozemstvo najbolje dodatno educirati kako do šaltera ne bi stigao nepripremljen i platio za uslugu od koje u konačnici nema benefita.

Osim ako ste Pošti voljni dati novac da biste u realtimeu pratili kako vaša pošiljka nestaje...

IMATE PRIJEDLOG ZA VELIKU ŠKRTICU?

Pišite na velika.skrtica@gmail.com