



## Preguntas frecuentes en la importación por la vía postal

### 1. ¿Por qué la Aduana revisa mi paquete?

Es necesario llevar a cabo la revisión a través de medios no intrusivos y, en algunos casos, de manera física para determinar si la mercancía contenida en el paquete debe cumplir con alguna regulación o restricción no arancelaria, pago de impuestos, se trate de mercancía prohibida, u ostente alguna marca registrada sin autorización.

### 2. ¿Cuánto tiempo tardará en liberarse mi paquete?, ¿Por qué tarda tanto en liberarse?, ¿Qué puedo hacer para acelerar la liberación?

No existen plazos determinados para la revisión de un paquete, ya que Correos de México debe iniciar con el proceso de ingreso, por lo que es verificado una vez que, de conformidad con el artículo 21 de la Ley Aduanera, es abierto y presentado por personal de Correos de México al personal de la Aduana.

### 3. ¿Por qué está retenida mi mercancía?

La Aduana, puede retener tu paquete si identificó que debe cumplir con alguna regulación o restricción no arancelaria, o porque se determinó que debe ser importado a través de un Agente Aduanal, reflejándose en el portal de rastreo con el estatus **“Entrada a trámite especial\_\_\_\_\_”** y será liberado una vez que cumplas con los requisitos.

Cabe hacer mención que el hecho de que se encuentre en el estatus **“SAT OFNA de Cambio Entrada a revisión aduanal”**, no indica que este retenido, únicamente está en espera de ser revisado físicamente.

### 4. ¿Por qué la Aduana no entrega mi paquete a Correos de México?, ¿Por qué otros paquetes que se pidieron después llegaron antes?

La Aduana no tiene injerencia en la selección de paquetes que son presentados a revisión aduanal. Por lo que, en tanto SEPOMEX no lo presente a su revisión aduanal, no se podrá continuar con el proceso de entrega.

Asimismo, algunos paquetes por sus características, solo requiere una revisión por medios no intrusivos (rayos x) el cual finaliza más rápido que una revisión física.

### 5. ¿Por qué mi guía no muestra actualización más que la llegada a México?, ¿fue retenido por aduanas?

De conformidad con el artículo 27 de la Ley del Servicio Postal Mexicano: “Son [paquetes] ORDINARIOS los que se manejen continuamente sin que se lleve un control especial por cada pieza”. Son envíos manejados a granel desde su origen, así como todos aquellos que presentan únicamente caracteres numéricos,

Las actualizaciones de la página del Servicio Postal Mexicano, corre a cargo de este mismo, lo cual no quiere decir que la Aduana tenga retenido el paquete.

### 6. ¿Quiénes participan en la revisión aduanal?

Participa personal de Correos de México que apertura, presenta y cierra el paquete y el verificador de la Aduana que determina si la mercancía quiere cumplir con alguna regulación o restricción o el pago de los impuestos correspondientes



**7. Si ya se determinó un impuesto aduanal ¿Dónde realizo el pago?, ¿Dónde recojo mi paquete?**

El paquete continúa su camino hasta la oficina postal correspondiente al domicilio de la entrega, Correos de México notificará al consignatario y este deberá acudir a la oficina de Correos de México que le sea indicada a realizar el pago de los impuestos determinados en la Boleta Aduanal, y recoger el paquete.

**8. ¿Sobre qué valor se calcula el pago de impuestos?**

El cálculo de impuestos se realiza sobre el valor factura, en caso de que este no cuente con una factura o no haya declarado el valor real de la mercancía, la autoridad aduanera cuenta con la facultad de determinar, a través de métodos de valoración, el valor de la mercancía, monto que se toma como base para el cálculo de impuestos.

El porcentaje de tasa global a cubrir es del 16% sobre el valor de la mercancía, sin embargo, existen casos específicos en los que el porcentaje es mayor.

**9. ¿Qué puedo hacer si no estoy de acuerdo con el impuesto determinado en la Boleta Aduanal?**

La normatividad aduanera vigente contempla la posibilidad de solicitar una rectificación de derechos, cuando no estés de acuerdo en lo establecido en la Boleta Aduanal, y se trate de los campos de descripción, valor o la cantidad a pagar de la mercancía y **siempre que no se haya realizado el pago de los impuestos.**

Para ello, debes presentar un escrito libre en la oficina postal local, adjuntando la documentación que ampara tu solicitud, como facturas, transferencias bancarias, donde se muestre el pago o valor real de la mercancías y copia de una identificación oficial vigente.

**10. ¿Qué puedo hacer si creo que mi paquete se perdió en la Aduana?**

Te sugerimos contactar con Correos de México, ya que en todo momento ellos son los responsables de la guarda y custodia de los paquetes. Si consideras necesario, denuncia ante las autoridades competentes el robo o pérdida de tu paquete, **ya que en ningún momento la aduana recepciona o resguarda paquetes postales.**

**11. ¿Por qué requiero contratar los servicios de un Agente Aduanal para realizar la liberación del paquete?**

Según las reglas aplicables a la importación por la vía postal, se deberán contratar los servicios de un Agente Aduanal, en cualquiera de los siguientes casos:

- Cuando el valor de la mercancía sea mayor a 1000 USD o su equivalente en moneda nacional.
- Cuando derivado de la normatividad vigente, la mercancía requiera dar cumplimiento a regulaciones y restricciones no arancelarias.
- Cuando se trate de mercancía de difícil identificación.