

-----Mensaje original-----

De: Servicio Nacional de Aduanas [mailto:no-responder@portaltransparencia.cl]

Enviado el: miércoles, 15 de marzo de 2017 15:34

Asunto: Informamos estado de su solicitud AE007T0002195

Sr(a) Rodrigo Travieso Landeros

Junto con saludarle le informamos que conforme a la Ley de Transparencia 20.285, su solicitud AE007T0002195 en la que indica "En noviembre pasado realicé una compra en Aliexpress, la cual tiene n° de seguimiento RBXXXXXXXXXG. La compra, que es por un monto de US\$127, llegó a Chile el 26/12/2016, y recién el 23/01/2016 pasó al estado "en proceso de internación", de acuerdo a la página de seguimiento de Correos de Chile. Puse un reclamo y he llamado en múltiples ocasiones a Correos de Chile, y siempre han manifestado que la responsabilidad del atraso en la entrega es de Aduana. Al contrastar por teléfono con Aduana, me han dicho que la responsabilidad es de Correos de Chile. Cabe mencionar, que por la demora en la entrega, perdí la protección al comprador que otorga Aliexpress, y si el producto llega defectuoso, ya no puedo reclamar. Me parece insólito que por una compra tan pequeña, tenga tantos problemas, Así desincentivan las compras al extranjero. Por lo tanto, quiero solicitar el listado de solicitudes de gestión que ha realizado Correos de Chile ante Aduana por mi compra (N° seguimiento RBXXXXXXXXXG), y además solicito saber los tiempos máximos en días que tiene por procedimiento el Servicio Nacional de Aduana para la internación de compras." no constituye una solicitud de acceso a la información pública.

Para el caso de envíos postales nuestro Servicio ha hecho una declaración pública en nuestra página web, la que puede encontrar en el siguiente link,

<http://www.aduana.cl/procedimiento-de-aduanas-para-envios-postales-internacionales/aduana/2013-08-21/172648.html> que señala lo siguiente:

“En relación a los envíos internacionales (cartas, encomiendas, paquetes, compras realizadas por Internet y en general cualquier envío de mercancía desde el exterior hacia Chile) que se gestione a través de la empresa de Correos de Chile, el Servicio Nacional de Aduanas precisa lo siguiente:

Aduanas, como servicio fiscalizador cumple funciones acotadas respecto de este tipo de envíos, y que dicen relación con la fiscalización para efectos de la correcta determinación de posibles derechos de importación, o bien, para certificar el debido cumplimiento de autorizaciones o vistos buenos para su legal entrada al país.

Aduanas no es responsable ni de su transporte, ni de su almacenamiento, ni de su entrega al destinatario final o comprador en Chile. El seguimiento informático de los mismos y la presentación ante la Aduana para su fiscalización es responsabilidad de cada empresa.

Una vez presentados a fiscalización por parte de cada empresa a la Aduana, este tipo de envíos son escaneados y revisados dentro de las 24 o 48 horas siguientes a su presentación. Cuando corresponde, la revisión física de los envíos se efectúa en presencia de empleados de la respectiva empresa, lo que tarda en promedio 2 días.

Si en ese proceso, Aduanas detectara la necesidad de contar con algún documento para su ingreso, ya sea el visto bueno de algún otro Servicio Público (SAG, Seremi de Salud) o factura comercial para determinar el valor, esto se notifica en el momento a la empresa. Es de responsabilidad de la empresa de transporte solicitar esta documentación a su cliente.

Para aquellos envíos con un valor superior a los US\$ 30, se emite un documento aduanero denominado Formulario de Importación Vía Postal y Pago Simultáneo (FIVPS), el que incluye toda la información relativa al origen, valor de la mercancía y vistos buenos, documento cuya elaboración es responsabilidad de la empresa de envíos internacionales.

Cualquier demora en el proceso de transporte, almacenamiento y entrega de este tipo de envíos debe ser consultado a la empresa que usted contrató.”

Sin perjuicio de lo anterior, este organismo procederá a dar respuesta a su petición conforme a los procedimientos para este tipo de casos, y reenviaremos su comunicación a la OIRS de la Dirección Regional de Aduana Metropolitana para que apoye su consulta e indique si es posible ayudarlo en la solución de su problema.

En caso que su solicitud de información no sea respondida en el plazo de veinte (20) días hábiles, o sea ésta denegada o bien la respuesta sea incompleta o no corresponda a lo solicitado, en aquellos casos que la ley lo permite usted podrá interponer un reclamo por denegación de información ante el Consejo para la Transparencia www.consejotransparencia.cl dentro del plazo de 15 días hábiles, contado desde la notificación de la denegación de acceso a la información, o desde que haya expirado el plazo definido para dar respuesta.

Atte.

Servicio Nacional de Aduanas

Importante: Para evitar que los mensajes del Portal de Transparencia se desvíen a spam o correo basura, ajuste los filtros para recibir siempre mensajes de dominios de correo electrónico de confianza como portaltransparencia.cl o agregue al remitente de este correo a la lista de sus correos seguros.

En virtud del principio de transparencia de la función pública, la información contenida en este correo y en los documentos que se hubieren adjuntado es pública, salvo que concurra algún caso de reserva o secreto previsto en la Ley de Transparencia u otras leyes de quórum calificado.