

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

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

Enviado el: jueves, 26 de octubre de 2017 16:17

Asunto: Informamos estado de su solicitud AE007T0002916

Sr(a) Sebastián Riquelme Vilches

Junto con saludarle le informamos que conforme a la Ley de Transparencia 20.285, su solicitud AE007T0002916 en la que indica "Tarifa o Impuesto Aduanero. Número de pedido: ALS01981109 El 01 de Junio de 2017, realicé compra de 3 relojes chinos (sin una marca conocida, metálicos no valiosos), por un valor total de U\$ 26.18. Éstos relojes, fueron comprados a través de la aplicación web Aliexpress, en la que se realizó compra de otros artículos (art. de escritorios, prendas de vestir), ese mismo día, por un valor total de U\$191.7 (incluye el precio de los relojes), que es lo que finalmente refleja la tarjeta bancaria utilizada en la compra. En Julio, se me solicitó el envío de documentos que acreditaran precio y pago de los relojes, lo que fue realizado el día 6 de Julio, por correo electrónico (importacion@correos.cl). Con fecha 5 de agosto, se vuelve a recibir correo en domicilio, solicitando la misma información, dando respuesta a este con fecha 17 de agosto. Posterior a esto, se recibe correo electrónico con fecha 30 de agosto en que se declara "los valores no coinciden". Se envía respuesta a ese cel día 1 de Septiembre, con imágenes y/o documentos, que acreditan la compra de la totalidad de productos adquiridos el 01 de Junio, (artículos de escritorio, ropa y relojes), además del envío de documentos bancarios que acreditan el movimiento de saldos que cancelan el monto total adquirido ese día de U\$191.7. Posterior a esto, se recibe correo en domicilio (de fecha aproximada 15 de septiembre), anunciando que se puede hacer retiro del pedido ALS01981109, en sucursal de Correos de Chile. Al querer hacer retiro de éstos el día 21 de Septiembre, en sucursal se solicita el pago del impuesto, el que significaba el pago aproximado de 2 veces el valor comercial de los relojes, aproximadamente U\$50 dólares. En mi intención de querer saber el valor del impuesto, creo que se aplicó sobre el monto total pagado ese día por la tarjeta bancaria de U\$191.7 y no sobre los relojes (U\$26.18), que finalmente son las mercancías que fueron retenidas. Entendiendo el funcionamiento del cobro de tarifas aduaneras, según lo establecido en la normativa, correspondería el pago de los siguientes tributos a las importaciones de este tipo:

- 6 % ad valorem
- 19 % IVA (CIF + Ad valorem)

Lo que daría un aproximado de:

- U\$ 50.11, si se realiza el cálculo con el valor total pagado ese día (U\$191.7)
- u\$7.143, si se realiza el cálculo con el valor total de los relojes (U\$26.18)

Es decir, se estaría cobrando aproximadamente, 7 veces el valor del impuesto. Vía telefónica el día 22 de Septiembre realicé consulta a la OIRS de ADUANA, por el cobro tarifario, sin embargo no se me pudo resolver el problema, pero cordialmente me motivaron a escribir a los siguientes correos electrónicos:

- mtalvarez@aduana.cl
- hmunoz@aduana.cl
- psanmartin@aduana.cl
- vgonzalezp@aduana.cl

Escribiendo inmediatamente, consulta por tarifa aduanera. No tuve respuestas, se reenvía correo electrónico el día 28 de Septiembre, al cual tampoco tuve respuestas. El día 18 de octubre, recibo llamado telefónico de agencia de Correos de Chile, por no cancelación de la tarifa aduanera, a la que consulto por el valor de la tarifa, siendo la misma a la ya planteada, y que se realizaría el envío de los relojes adquiridos al vendedor (China). El día 19 de Octubre, reenvío correo electrónico a los mismos correos anteriores, además de rnahuelpan@aduana.cl (el que se obtiene por respuesta automática de compañero en uso de su feriado legal). Quién finalmente contesta, que el caso se revisará, recibiendo correo electrónico también de Marianela Alvarez Terraza, diciendo casi lo mismo. Se vuelve a consultar el día 24 de Octubre, a ambas, obteniendo como respuesta que el envío cumplió el plazo en la sucursal el día 26 de Septiembre de 2017, siendo devuelta por la empresa al remitente. Además se declara en dicho correo que la empresa Correos de Chile, solicitará la anulación del FIVP, para no quedar con deuda ante Tesorería.

En este sentido, y después de explicarles toda la situación vivida desde la compra hasta la casi entrega y el rechazo a la tarifa o importe aduanero, tengo clara la vulneración de mis derechos como persona ante la solicitud a un servicio público. Vuelvo a insistir en la revisión de la tarifa aduanera impuesta en este pedido, creo que mi solicitud por Transparencia, debería haber sido la primera herramienta a utilizar para la revisión del mismo, esperé respuestas, no teniéndolas. Entiendo también que no soy un experto en leyes, ni reglamentos, pero que en el uso de las facultades que les han sido impuestas a ustedes, también se encuentra poder enseñar a los usuarios, en la porfía y en los errores, en las buenas y también en las malas. Si estoy equivocado en lo que he dicho respecto al valor, necesito la explicación que justifique el valor. El problema no es pagar, el problema es pagar lo justo, y si lo justo para el estado es un monto, así deberé hacerlo, pero necesito que los entendidos en el tema, me aclaren porqué un monto de U\$26 dólares, debe pagar casi el doble de su precio en impuesto. En este mismo ánimo necesito aclarar:

- ¿El producto ya fue enviado al vendedor? Lo pregunto desde el punto de vista, en la que no he tenido respuesta a la apelación del impuesto, por lo que en el caso que no se haya enviado aún, todavía podría estar a tiempo de ser recepcionado y cancelada la tarifa aduanera.

- ¿Quién devuelve el valor de la mercancía adquirida?, porque lamentablemente estas páginas y este sistema de compra, lo que menos asegura es la devolución del dinero, de la cual por supuesto ustedes no tienen culpabilidad en aquello, yo he elegido la forma de compra, sin embargo la culpabilidad de ustedes que veo en esto, es que el rechazo y el reenvío al vendedor ocurre por un valor que al menos para mi no tiene justificación y que dentro de los plazos yo inicié conversaciones con ustedes y me acerqué a ustedes (no puedo ir al aeropuerto a hablar con ustedes), para tener de alguna manera respuesta que justificara la tarifa aduanera, que a mi parecer es abusiva.

- Dentro de la experiencia que me deja esto, también se me comunica que Correos solicitará la anulación del cobro ante Tesorería. Lo que me produce un temor enorme, en el sentido que todo este proceso que ha pasado, no ha llegado a ningún efecto positivo, y la responsabilidad de una deuda personal con el estado, queda en manos de una entidad que me está generando dudas. No he tenido en mi vida, deudas con el estado, cada vez que se me ha solicitado pagar algún servicio al estado lo he pagado cuando he encontrado justo su cobro. Por lo mismo quería solicitar el envío de documento que acredite que se ha realizado la anulación del cobro ante tesorería.

- Reitero la primera de mis preguntas, ¿cuáles fueron los valores utilizados en el cálculo realizado para la aplicación del impuesto? ¿Existe un error en la medición de dicho impuesto? Espero tener prontas respuestas. Saluda atentamente. Sebastián Riquelme" no constituye una solicitud de acceso a la información pública.

Sin perjuicio de lo anterior le informamos que para el caso de envíos postales nuestro Servicio ha hecho una declaración pública en nuestra página web, en la que se individualiza directamente a correos y que es también homologable a lo que ocurre con las demás empresas de envíos postales, la que puede encontrar en el siguiente link:

<http://www.aduana.cl/procedimiento-de-aduanas-para-envios-internacionales/aduana/2017-04-13/085851.html> que señala lo siguiente:

“Procedimiento de Aduanas para envíos internacionales a través de la empresa Correos de Chile. Cuando un envío postal o encomienda llega al país a través de Correos de Chile, esta empresa es la responsable de transportar, almacenar los envíos, realizar su seguimiento informático y presentarlos ante el Servicio Nacional de Aduanas para su fiscalización e internación definitiva. Los tiempos entre que el envío ingresa al país y llegan a ser presentados físicamente ante los funcionarios de Aduanas, son de responsabilidad de Correos de Chile y están determinados por los flujos de carga que tenga la empresa y el tipo de envío o servicio contratado. El momento en que un envío está en condiciones para la intervención de Aduanas, es informado por Correos de Chile a sus usuarios a través del mensaje "Envío a la espera de revisión". No obstante lo anterior, pueden pasar varios días entre el momento en que la encomienda es seleccionada para ser escaneada y cuando Correos de Chile efectivamente la presenta para la fiscalización, en este periodo aún no hay intervención de Aduanas.

Una vez que Aduanas interviene, el proceso de escaneo y revisión no demora más de 72 horas, siempre se realiza junto a un empleado de Correos de Chile, siendo ellos los responsables de la manipulación e integridad de los paquetes o bultos.

Observación: excepcionalmente, en periodos de alta demanda este proceso puede tener mayor demora (por ejemplo, previo a las fiestas de navidad).

Como resultado de lo anterior, el fiscalizador de Aduanas puede proceder de una de las siguientes maneras:

- A.- Liberar el envío para que continúe el proceso de despacho a través de Correos de Chile. Desde este momento Aduanas ya no tiene mayor injerencia en los tiempos de despacho.
- B.- Seleccionar para revisión física el envío, labor que se efectúa en presencia de empleados de Correos de Chile, lo que tarda en promedio 2 días..
- C.- Notificar a Correos de Chile si el envío requiere de algún documento adicional para su ingreso al país.

Correos de Chile debe solicitar estos documentos a sus clientes, lo que se notifica con un mensaje especial en el sitio de seguimiento del que dispone la empresa. Los tiempos de notificación y entrega de los nuevos antecedentes ante Aduanas son de responsabilidad de Correos de Chile y/o de los propios clientes.

La información solicitada, que puede ser entregada por correo electrónico, debe ser dirigida a la dirección importacion@correos.cl, con copia a los siguientes correos electrónicos, según producto:

✉ ems.internacional@correos.cl: Para envíos que comiencen con la letra E. (ejemplo: EC124568956DE)

✉ cp.internacional@correos.cl: Para envíos que comiencen con la letra C. (ejemplo: CP123654987US)

✉ internacional.ctp@correos.cl: Para todos aquellos envíos que comiencen con cualquier otra letra.

Tipos de documentos adicionales

☒ Factura Comercial: debe presentar documento con formato de factura, que debe contener fecha de venta, nombre proveedor, destinatario, descripción producto, valor unitario y valor total, entre otros. Puede ser enviado por correo electrónico.

☒ Documento de Pago: se refiere al comprobante que entrega el medio de pago utilizado en la compra, (PayPal, Swift bancario, tarjeta bancaria, etc.). Puede ser enviado por correo electrónico.

☒ V°B° (Visto Bueno) Secretaría Regional Ministerial (Seremi) de Salud o del Instituto de Salud Pública (ISP), dependiendo de la naturaleza de las mercancías. En el caso de ser Seremi, deberá dirigirse a la Oficina de Atención al Usuario de la Seremi de Salud RM, ubicada en Paseo Bulnes 194, Santiago, horario de atención: lunes a jueves de 9:00 a 13:30 horas y viernes de 9:00 a 13:00 horas. En el caso del ISP, la dirección es Avenida Marathon 1000, Ñuñoa, horario de atención de lunes a viernes 8:30 a 17:30 horas. En el evento de que no pueda efectuarlo personalmente, puede enviar a un representante, con un poder simple y fotocopia de ambos carnés de identidad. Dicho documento puede ser obtenido también en las oficinas regionales cuando corresponda.

☒ V°B° Servicio Agrícola Ganadero (SAG): debe presentarse en las oficinas del SAG en el Aeropuerto AMB, Sector Courier, Pudahuel, Santiago y efectuar este trámite, el cual es indispensable si se quiere dar curso al envío. En el caso que no pueda efectuarlo personalmente, puede enviar a un representante, con un poder simple y fotocopia de ambos carnés de identidad.

☒ Declaración jurada para el caso de decodificadores: se solicita que adjunte declaración jurada en la cual se indique que el decodificador es Free To Air (FTA). En el caso que no sea FTA y que permita decodificar emisiones de operadores de tv pagada, debe remitir una declaración jurada en la cual se indique tal cualidad, señalando que cumple con la normativa de protección de derechos de propiedad intelectual. Todo lo anterior, de acuerdo a la resolución exenta nº 2629 del 11-04-2012. Puede ser enviado por correo electrónico.

☒ Aclarar moneda de pago: se solicita que aclare la moneda de pago del contenido del envío. Puede ser enviado por correo electrónico.

☒ Certificado de Origen: con el fin de aplicar Tratado de Libre Comercio (TLC) y rebajar los aranceles a pagar. En el caso de tenerlo, debe entregarlo en la Planta Aeropuerto de Correos Chile. El documento debe ser el original. En el caso de ser de región, debe enviar dicho documento, en original, a Planta Aeropuerto a nombre de: Encargado Unidad EMS /Encomienda Internacional, Planta Aeropuerto, Correos Chile, Pudahuel, Santiago.

☒ Rotulación: en caso de que se trate de una importación de calzados, se debe efectuar la rotulación de las mercancías, en caso de no venir rotulados. Para ello, debe dirigirse a la Dirección Regional de Aduana Metropolitana, Subdepartamento Postal, en la calle Diego Aracena 1948, Aeropuerto AMB, Pudahuel. Si no puede efectuarlo personalmente, puede enviar a un representante más un poder simple y fotocopia de ambos carnés de identidad. Al momento de presentarse, debe llevar impreso los autoadhesivos requeridos, el cual debe considerar las características del calzado. Debe llevar la cantidad de autoadhesivos de acuerdo a la cantidad de calzado que esté importando. Estos autoadhesivos deberán ser pegados a cada calzado.

☒ V°B° Servicio Nacional de Pesca (Sernapesca): para ello deberá dirigirse a Osvaldo Croquevielle Cardemil 2207, Aeropuerto AMB, Pudahuel. Para mayor información puede contactar al teléfono: +56 2 27687700. Puede ser enviado por correo electrónico.

☒ V°B° Ministerio de Defensa, Dirección General de Movilización Nacional (DGMN): para tramitarlo deberá dirigirse a la DGMN, ubicada en calle Vergara 262, Santiago. Puede ser enviado por correo electrónico.

☐ Guía de Libre Tránsito del Servicio de Impuestos Internos (SII): en el caso de importación de tabaco, se deberá presentar en una oficina de SII (en cualquier región del país), solicitar Formulario 50 para la cancelación del impuesto específico al tabaco y posteriormente solicitar la Guía de Libre Tránsito Provisoria. Puede ser enviado por correo electrónico.

ENVÍOS SOBRE US\$30

Para aquellos envíos con valor sobre 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 y vistos buenos de la mercancía, Correos de Chile digita el documento en el sistema y luego es aprobado en el mismo sistema por Aduanas.

En el FIVPS se consigna el pago de los impuestos, detallado en la glosa "Tributos". Estos son:

☐ Derechos aduaneros (Ad Valorem), el que como regla corresponde al 6% del valor CIF de la mercancía (Valor FOB + Flete + Seguro);

☐ Impuestos específicos si es que corresponde (como el caso del tabaco);

☐ Tasa de verificación de aforo (revisión física) de 1,5%;

☐ Impuesto al Valor Agregado (IVA) o impuesto a las ventas y servicios, corresponde al 19% sobre el valor CIF más los Derechos Aduaneros (Ad Valorem), debe ser cancelado por todos los envíos.

Correos de Chile debe enviar el documento FIVPS al cliente y, una vez cancelados los derechos e impuestos, lo que se hace en las propias oficinas de Correos de Chile, la empresa se encarga de entregar los envíos a sus destinatarios finales.

El Servicio Nacional de Aduanas no tiene injerencia en los tiempos y procesos internos de Correos Chile, y no es responsable del transporte, almacenamiento y seguimiento de los envíos, por lo que cualquier consulta o reclamo debe canalizarse mediante Atención al Cliente de Correos Chile, al e-mail sac@correos.cl o al a los teléfonos 600 9502020 y 02- 956 0303.

VULNERACIÓN NORMATIVA LEGAL

Sólo si en el proceso de fiscalización se detecta alguna anomalía o posible infracción o vulneración de la normativa legal vigente, por ejemplo a los derechos de propiedad intelectual o ingreso de mercancía prohibida, esta situación será comunicada directamente por el Servicio Nacional de Aduanas al interesado o usuario, a través de los datos de contacto que se indiquen en el cupón postal."

Junto con lo anterior, de todas formas enviamos este requerimiento a la OIRS (Oficina de Informaciones, Reclamos y Sugerencias) de la Dirección Regional de Aduana Metropolitana para que apoyen su consulta e indiquen 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.