



Ref.: Aclaraciones sobre régimen de envíos postales internacionales y operativa en la Administración de Aduana de Carrasco

Montevideo, 12 de diciembre de 2024

Ante múltiples consultas recibidas en esta Dirección Nacional de Aduanas de ciudadanos que han realizado compras web internacionales y están sufriendo atrasos en la entrega de sus compras, la Aduana recuerda que:

- Los operadores postales son los responsables por la admisión, tratamiento, transporte y distribución de las encomiendas postales internacionales; por tanto los retrasos en la tramitación o gestión de las mismas deben ser reclamadas al operador postal que corresponda, no teniendo la Aduana responsabilidad alguna.
- La Aduana tiene como una de sus competencias aplicar las normas referidas a prohibiciones o restricciones a las importaciones, sea con fines de seguridad, salubridad, controles fitosanitarios, etc.; por tanto, pueden darse situaciones en que la mercadería quede retenida y sólo en esos casos se precisa la concurrencia de los usuarios.
- La retención de los envíos es comunicada por los operadores postales quienes deben informar el motivo de la retención y brindarle copia de la guía aérea, documento necesario para liberar la mercadería en los casos de envíos por courier/correo privado/entrega expresa.
- En la web de Aduana se encuentra toda la información necesaria para la liberación de los envíos retenidos, siendo obligatorio presentar impresa la documentación que allí se detalla y agendarse previamente <https://www.aduanas.gub.uy/innovaportal/v/25050/15/innova.front/>

Asimismo, se informa que en el chatbot disponible en la web de Aduana ([www.aduana.gub.uy](http://www.aduana.gub.uy)) se ha habilitado una consulta que, con la cédula de identidad, informa a los usuarios los envíos retenidos y con qué operador debe comunicarse y cómo debe hacerlo para poder obtener toda la documentación necesaria para agendarse y poder retirar personalmente su envío.

  
Cr. Jaime Borgiani  
Director Nacional de Aduanas