



[Base de conocimiento](#) > [Entrega](#) > [Si recibe un mensaje o carta de la aduana](#)

Si recibe un mensaje o carta de la aduana

Eirene - 2025-10-20 - [Comentarios \(0\)](#) - [Entrega](#)

Si recibe un mensaje o una carta de la aduana, siga estos pasos:

1. ☐ **No confirme la propiedad** del paquete.

La aduana no puede vincular el paquete con usted a menos que lo confirme personalmente.

Si niega la propiedad, la responsabilidad legal permanece con el remitente (nosotros).

2. **Verifique el formato del mensaje.**

La aduana normalmente contacta a los destinatarios por correo electrónico oficial o carta cuando un paquete está retenido o incautado.

3. **Reenvíenos la carta o el correo electrónico de la aduana.**

Solo podemos proceder bajo nuestra política de reenvío una vez que recibamos este documento.

4. **Espere nuestra respuesta.**

Después de revisar la carta, le informaremos los próximos pasos y las posibles soluciones.