

## **MEDIOS DE OBTENER INFORMACIÓN SOBRE DÓNDE ESTÁ MI PAQUETE:**

---

### **1. Autoservicio:**

La Agencia Tributaria ha desarrollado un sistema de autoconsulta para que el destinatario del envío pueda conocer de forma rápida y transparente, qué información tiene la Aduana sobre un determinado paquete. Para esta consulta necesitará el número de envío que le habrá suministrado el portal donde ha adquirido el producto.

Esta consulta (consulta información por número de envío) se encuentra en la página web siguiente:

[Agencia Tributaria: Comercio electrónico. PIPE. Envíos entre particulares](#)



H7 Declaración de bajo valor. Consulta Nº Envío

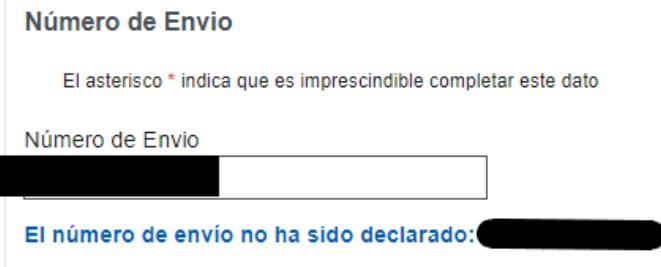
**Número de Envío**

El asterisco \* indica que es imprescindible completar este dato

Número de Envío

**Aceptar**

En caso de que el envío aún no haya sido objeto de una declaración aduanera, la información será la siguiente:



**Número de Envío**

El asterisco \* indica que es imprescindible completar este dato

Número de Envío

**El número de envío no ha sido declarado: [REDACTED]**

En estos casos, la Agencia Tributaria no tiene aún ningún tipo de información, por lo que únicamente puede ponerse en contacto con su transportista para que le informe.

En el supuesto de que la declaración hubiese sido ya presentada y el paquete estuviera retenido por la aduana, la información que se obtendría en esta consulta sería la siguiente:

#### Número de Envío

El asterisco \* indica que es imprescindible completar este dato

Número de Envío

El número de envío ya ha sido declarado.

Puede consultar el documento H7 asociado al envío: [aqui](#)

## 2. INFORMACIÓN TELEFÓNICA Y CHAT

La AEAT también ha puesto en marcha un servicio personalizado de información sobre comercio electrónico, con varios canales: un servicio CHAT donde una persona le atenderá o bien un servicio de cita telefónica, para que el día y a la hora que mejor se ajuste a sus necesidades, le llame un experto.

Para ello, ha de acceder a la web oficial:

<https://www.agenciatributaria.es>

Ve a la sección de cita previa:

Menú superior: pulsa en “Cita previa”.

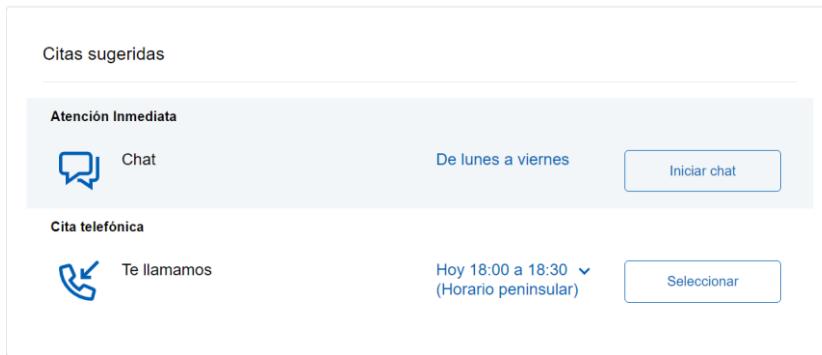
O directamente desde este enlace: [Agencia Tributaria: Asistencia y Cita](#)

### Asistencia y Cita

Conoce los **servicios de asistencia** que presta la Agencia Tributaria por los distintos canales y solicita **asistencia y cita**  
Estos servicios no son válidos para la confección de la declaración de la Renta.



Identifícate y escoge el servicio denominado **COMERCIO ELECTRÓNICO**, aparecerá tanto la opción de CHAT (siempre que haya en ese momento operadores disponibles), como la opción de concertar una cita telefónica.



Puede elegir la hora y el día de esta cita telefónica usando las opciones disponibles en la flecha amarilla



Si lo prefiere, puede pedir cita llamando, de forma gratuita a los siguientes números:

Número general (gratuito): 91 290 13 40 o 901 200 351. De lunes a viernes, de 9 a 19 horas (hasta las 15 horas en agosto).