

Información proporcionada por Servicio Nacional del Consumidor

## Derecho a retracto en una institución de educación superior

Última actualización: 11 marzo, 2020

### Descripción

Permite a los estudiantes matriculados en una institución de educación superior retractarse y solicitar la devolución de lo pagado, presentando una segunda matrícula de otra entidad.

#### Las instituciones:

- Deben devolver lo pagado por la matrícula y la documentación que respalda el pago del año, dentro del plazo de 10 días corridos desde que el alumno ejerció el derecho de retracto.
- Podrán retener de lo pagado hasta el 1% del arancel anual de la carrera por concepto de costos de administración.
- No podrán cobrar por los servicios respecto de los cuales el alumno desistió. Mientras esté vigente el plazo de retracto, las casas de estudios no pueden negociar los documentos que han recibido, en respaldo del período educacional respectivo.

Para solicitar el retracto los alumnos **deben presentar una segunda matrícula**.

El **derecho a retracto se pudo solicitar entre el 10 y el 19 de marzo de 2020**, es decir, **dentro del plazo de 10 días corridos** contados desde la primera publicación de los resultados de las postulaciones a las universidades pertenecientes al Sistema de Admisión Universitaria (SUA).

### ¿A quién está dirigido?

Estudiantes que se matricularon en primer año en una carrera o programa de pregrado impartido por un Instituto Profesional (IP), Centro de Formación Técnica (CFT) o universidad.

## ¿Qué necesito para hacer el trámite?

- Comprobante de la segunda matrícula (donde el estudiante cursará la carrera).
- [Carta para manifestar el derecho a retracto](#), la cual debe incluir la fecha de solicitud.

## ¿Cuál es el costo del trámite?

No tiene costo.

## ¿Qué vigencia tiene?

10 días corridos contados desde la primera publicación de los resultados de las postulaciones a las universidades pertenecientes al Sistema de Admisión Universitaria (SUA).

## ¿Cómo y dónde hago el trámite?

### En oficina:

1. Reúna los antecedentes requeridos.
2. Diríjase a la institución de educación superior donde desea ejercer el derecho a retracto.
3. Explique el motivo de su visita: solicitar el retracto de la matrícula.
4. Entregue los antecedentes requeridos.
5. Como resultado del trámite, habrá solicitado el retracto.

### Importante:

- Solicite a la institución que timbre o firme una copia de la carta, para que quede constancia de la fecha en la que se hizo efectivo el derecho, por si hay problemas posteriores.
- La institución tiene 10 días corridos desde la presentación de su requerimiento de retracto para devolver el dinero y la documentación de respaldo.
- Si la respuesta es negativa, puede:
  - Presentar el [reclamo ante el SERNAC](#).
  - Llamar al 800 700 100.