

# Tus derechos

- 1** No olvides que tienes derecho a que los establecimientos educacionales cumplan lo que prometen y a recibir exactamente el servicio por el que tú o tu apoderado, pagaron.
- 2** Toda la información entregada, así como las condiciones objetivas difundidas a través de la publicidad (infraestructura, bibliotecas, acreditación, años de existencia), son exigibles como parte del contrato, según lo indica la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores.
- 3** No te dejes llevar sólo por promesas publicitarias como “primera en el país”, “la mejor universidad”, “acreditada”, sin corroborar la información y preocúpate de que lo que te ofrezcan quede por escrito.
- 4** Si tus derechos no fueron respetados, puedes recurrir ante el Sernac o al Juzgado de Policía Local competente, dentro del plazo de 6 meses contados desde que ocurrió la infracción.



Para consultas y/o reclamos ingresa a [www.sernac.cl](http://www.sernac.cl) o comunícate al teléfono 600 594 6000



**INJUV**  
Ministerio de  
Planificación

Gobierno de Chile



**INJUV**  
Ministerio de  
Planificación

Gobierno de Chile

¿POSTULAS A LA  
EDUCACIÓN  
SUPERIOR?

Conoce las  
reglas del  
retrato



## Tu derecho a arrepentirte

¿Corrieron las listas de la carrera que querías, pero te habías matriculado en otra?

No todo está perdido! porque si eres alumno matriculado de primer año, de una carrera de un centro de formación técnica, instituto profesional o universidad, tienes derecho a arrepentirte o a ejercer tu derecho a retracto.

Este derecho permite que los estudiantes, durante los 10 días (corridos) desde la primera publicación de los resultados de las postulaciones a las universidades del Consejo de Rectores, puedan arrepentirse del contrato sin indicar el motivo.

### ¿Cómo se ejerce el retracto?

**1.** Primer paso. Presenta el comprobante de la segunda matrícula ante la institución donde te matriculaste primero y donde quieres ejercer el retracto. Acompaña este comprobante idealmente con una carta en la que manifiestes que quieres ejercer el derecho a retracto. Preocúpate que quede bien clara la fecha, en la cual estés comunicando tu decisión.

**2.** Segundo Paso. Pídele a la institución que timbre o firme una copia de la carta de manera que quede prueba de la fecha en la que se hizo efectivo el retracto, por si hay problemas posteriores.

**3.** Tercer paso. Si luego de transcurridos 10 días de este trámite no has recibido la devolución del dinero o la confirmación de la disolución del contrato, reclama y exige tu derecho retracto.

**\*** Recuerda, el establecimiento no puede cobrar por los servicios no prestados y debe devolver lo pagado por la matrícula y la documentación que respalda el pago del año.

## Las reglas del retracto

- La institución donde te matriculaste primero y te arrepentiste, sólo puede retener de la matrícula, hasta el 1% del arancel anual de la carrera por concepto de costos de administración.
- Las instituciones de educación superior deben devolver lo pagado y los documentos, en un plazo de 10 días desde que se ejerció el retracto. Por lo que no corresponde que, por ejemplo, te digan que "la plata se devuelve en marzo".
- El retracto corre para todas las instituciones de educación superior: universidades, institutos profesionales y Centros de Formación Técnica.
- Mientras esté vigente el plazo de retracto, las universidades no pueden negociar los documentos que han recibido: no pueden endosarlos, ni darlos en garantía.
- El derecho a retracto puede ser ejercido tanto por el alumno o quien efectúe el pago en su representación.

