



# ¿Quieres cambiar de institución en la que te matriculaste?: Sernac y ses informan sobre el derecho a retracto en educación superior

A partir de este martes 21 y hasta el próximo jueves 30 de enero, las y los estudiantes que ingresan a primer año de la educación superior, tendrán plazo para poder ejercer el derecho a retracto, el cual les permite desistir de algún contrato firmado previamente con otra institución educacional.

En específico, la Ley del Consumidor (LPC) establece que quienes ingresan a primer año de una carrera de pregrado, ya sea en una universidad, centro de formación técnica (CFT) o instituto profesional (IP), que se hayan matriculado en otra institución y que quieran cambiarse, puedan hacerlo luego de conocer los resultados de las postulaciones a las instituciones que forman parte del Sistema de Acceso a la Educación Superior.

De esta forma, existirá un plazo de 10 días corridos para ejercer el derecho a retracto desde que se completa la primera publicación de los resultados de las postulaciones, es decir, desde este martes 21, hasta el jueves 30 de enero.

Este derecho corre tanto para quienes se matricularon antes de conocer los resultados de las

postulaciones, como para quienes lo hicieron durante el primer proceso y prefieren la institución en la que quedaron asignados durante la segunda etapa.

Por esta razón, el Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC) y la Superintendencia de Educación Superior (SES) trabajarán de manera coordinada para monitorear y resguardar el debido cumplimiento de este derecho en caso de ejercerlo.

El Director Nacional del SERNAC, Andrés Herrera, señaló que “es muy importante que las y los estudiantes que ingresan a su primer año de universidad, se informen adecuadamente sobre este derecho, ya que permite resguardar a quienes ya se matricularon en otra institución para asegurar un cupo”.

Además, añadió que “las instituciones de educación superior están obligadas a respetar este derecho, por lo que, entre otras cosas, deben devolver lo pagado por la matrícula”.

Es importante recordar que, para ejercer el retracto, las y los estudiantes deben presentar el comprobante de la segunda ma-

trícula e idealmente una carta de retracto en la primera institución de educación superior.

El Superintendente de Educación Superior, José Miguel Salazar, destacó que “el derecho a retracto es una importante herramienta que tienen los postulantes a la educación superior para tomar una mejor y más informada decisión respecto de su futuro. En ese contexto, la Superintendencia de Educación Superior hace un llamado a todas las universidades, institutos profesionales y centros de formación técnica del país a respetar el derecho a retracto y a adoptar las medidas necesarias para que todos los postulantes puedan seguir sus estudios donde estimen conveniente”.

Durante el año 2024, SERNAC recibió un total de 159 reclamos relacionados con el derecho a retracto en educación superior, siendo las más reclamadas las universidades, por sobre los Centros de Formación Técnica y los Institutos Profesionales.

Lo anterior solo equivale a un 4,7% del total de reclamos (3.389) ingresados contra alguna ins-

titución de educación superior durante el año recién pasado, lo que, además, equivale a una baja incidencia en relación con otros motivos de reclamo.

**SI UTILIZO EL DERECHO A RETRACTO ¿QUÉ DEBE HACER LA PRIMERA INSTITUCIÓN EN LA QUE ME MATRICULÉ?**

- Debe devolver lo pagado por la matrícula y la documentación que respalda el pago del año, dentro del plazo de 10 días corridos desde que se ejerció el derecho de retracto.

- Podrá retener de lo pagado hasta el 1% del arancel anual de la carrera por concepto de costos de administración.

- No podrá cobrar por los servicios respecto de los cuales desististe.

**PASO A PASO PARA EJERCER EL DERECHO A RETRACTO**

- El primer paso es presentar el comprobante de la segunda matrícula ante la institución con la que originalmente se contrató.

- Acompañar el comprobante de la segunda matrícula,

idealmente con una carta, en la que se manifiesta que se quiere ejercer el derecho a retracto donde quede bien clara la fecha. Los usuarios pueden acceder a un formato de carta visitando [www.sernac.cl/retracto](http://www.sernac.cl/retracto) o [www.sesuperior.cl/retracto](http://www.sesuperior.cl/retracto). Las instituciones deberán otorgar las facilidades para gestionar las solicitudes de retracto de manera remota.

- Pedirle a la institución que timbre o firme una copia de la carta de manera que quede constancia de la fecha en la que se hizo efectivo el derecho, por si hay problemas posteriores.

- Si luego de transcurridos 10 días corridos de este trámite y no se ha recibido la devolución del dinero o la confirmación de la disolución del contrato, es una infracción.

- Si alguna institución no respeta este derecho, los estudiantes pueden presentar el reclamo ante SERNAC en [www.sernac.cl](http://www.sernac.cl) o llamando al teléfono 800 700 100; o bien directamente en la plataforma de reclamos y denuncias de la SES disponible en [www.sesuperior.cl](http://www.sesuperior.cl).