



## Estudantes Internacionais – Taxas e Reembolsos

Este folheto informativo orienta sobre **taxas e reembolsos**. Inclui respostas para as perguntas mais comuns que recebemos dos alunos internacionais, quando eles não concordam com os fornecedores de educação em relação às taxas e reembolsos.

### Se eu desistir do meu curso, receberei um reembolso?

Depende do que diz o seu **acordo escrito**. Alguns fornecedores pagam reembolso se você desistir antes ou mesmo depois do curso começar, mas outros fornecedores não pagam. Os seus **direitos e obrigações** devem estar estabelecidos no acordo escrito.

Se você não tem uma cópia do seu acordo escrito, peça uma ao seu fornecedor. Se você aceitou o seu acordo escrito após o dia 01 de janeiro de 2018, então é sua obrigação guardar uma cópia do acordo.

### Meu visto foi negado, posso receber um reembolso?

Sim. Se o seu visto de estudante foi negado e este é o motivo pelo qual você está desistindo do curso, você tem direito ao reembolso, independente das razões do seu visto ter sido negado.

Se o seu visto for negado antes de você começar o curso, você tem direito ao reembolso integral das taxas do curso, menos uma taxa administrativa, cujo valor não deve ser maior que cinco por cento ou \$500 (a quantia que for menor).

Se o seu visto for negado após o início do curso, você tem direito ao reembolso das taxas pagas pela parte do curso posterior à data da sua desistência.

### Quanto dinheiro o meu fornecedor de educação pode solicitar que eu pague antes do meu curso começar?

Se o seu curso tem duração de mais de 25 semanas, o seu fornecedor de educação não pode exigir que você pague mais da metade de todas as mensalidades antes de você começar o curso. Você pode optar por pagar mais da metade das taxas antes de iniciar o curso, mas não é obrigatório. O seu fornecedor não pode aceitar qualquer quantia sua antes de você aceitar o acordo escrito.

Se o seu curso tem duração de 25 semanas ou menos, o seu fornecedor pode exigir que pague pelo curso completo antes de começar.

Independente da duração do curso, depois de começado, o seu fornecedor pode exigir que pague todas as taxas do curso.

### Como evitar uma disputa com o seu fornecedor sobre taxas e reembolsos?

Certifique-se de que entendeu o que o seu **acordo escrito** diz sobre taxas, reembolsos e desistência do curso. O seu acordo escrito deve informar como solicitar um reembolso. É importante solicitar o reembolso de forma correta. Normalmente, o pedido de reembolso deve ser feito por escrito e, às vezes, os fornecedores têm um formulário específico.

Entre em contato conosco  
[ombudsman.gov.au](http://ombudsman.gov.au)  
1300 362 072

GPO Box 442  
Canberra ACT 2601

Verifique o seu  
acordo escrito.

O seu acordo escrito  
deve descrever a  
política de  
reembolso do seu  
fornecedor e como  
solicitar um  
reembolso.

*O Ombudsman da  
Commonwealth é  
um serviço gratuito*

Você já viu o nosso  
vídeo? Escaneie o  
código QR para  
assistir ao vídeo



Se o seu fornecedor decidir que você não tem direito ao reembolso e você achar que esta decisão está equivocada, você pode fazer uma reclamação usando o processo **interno** de queixa e contestação do seu fornecedor. É importante explicar claramente por que você acha que o seu fornecedor de educação tomou uma decisão errada e por que você acha que tem direito ao reembolso.

Você também pode usar o processo de queixa e contestação do seu fornecedor se achar que ele está o importunando injustamente para pagar uma taxa de cancelamento.

Se não estiver satisfeito com o resultado do processo e ainda acreditar que o seu fornecedor está errado, você pode fazer uma reclamação sobre o que aconteceu a um organismo destinado a receber e tratar de reclamações **externas**, como o *Ombudsman da Commonwealth*.

### Como eu faço uma reclamação externa?

Se você é um aluno internacional, estudando em um **fornecedor particular de educação**, você pode fazer uma reclamação ao *Ombudsman da Commonwealth*. O *Ombudsman* investiga queixas sobre problemas que alunos atuais ou antigos possam ter com escolas, faculdades ou universidades particulares (fornecedores de educação) na Austrália. Você pode preencher o nosso formulário on-line ou ligar para o número **1300 362 072**. Para mais informações sobre como fazer uma reclamação ou como entrar em contato conosco, visite o site: **ombudsman.gov.au**

Se você é um aluno internacional ou local, estudando em um **fornecedor público de educação (instituição do governo)**, pode fazer uma reclamação ao [ombudsman do estado ou território 2](#).

### Quem mais pode me ajudar?

Você pode encontrar uma lista de [links úteis 3](#) de outras organizações que podem ajudá-lo no nosso site.

## Estudos de Caso

Hanne\*, que veio da Dinamarca estudar na Austrália, fez uma queixa ao nosso escritório sobre o seu fornecedor de educação não querer pagar o reembolso após ela desistir do curso. Pedimos uma cópia do acordo escrito ao fornecedor. O fornecedor nos informou que não fez um acordo escrito com a Hanne para o curso que ela desistiu. Em vez disso, o fornecedor se baseou em um acordo escrito anteriormente, relacionado a uma oferta prévia para o mesmo curso, que a Hanne também desistiu. Neste caso, os períodos letivos e as taxas do curso mudaram desde que o primeiro acordo foi aceito. Portanto, o fornecedor não podia se basear no acordo escrito antes. Sugerimos ao fornecedor que reembolsasse a Hanne. O fornecedor aceitou a nossa sugestão e reembolsou a Hanne.

Johnathon\*, que veio da Malásia estudar na Austrália, se matriculou em um fornecedor de educação e decidiu mudar de curso após ter começado. O acordo escrito dizia que os alunos não tinham direito ao reembolso das taxas após o início do curso. O acordo escrito estava em conformidade com a lei e nós apoiamos a decisão do fornecedor. Johnathon não recebeu o reembolso.

---

Você pode encontrar mais informações no site: **ombudsman.gov.au**.

Observação: Este documento serve apenas como orientação. Portanto, esta informação não deve ser considerada como aconselhamento jurídico ou um substituto para assistência jurídica em casos individuais. À extensão máxima permitida pela legislação em vigor, o *Ombudsman da Commonwealth* não é responsável por qualquer perda ou dano sofrido em consequência da confiança ou dependência deste documento. Para versões mais atualizadas das Leis citadas, visite o site do [Registro Federal de Legislação](#).

---

<sup>2</sup> <http://www.ombudsman.gov.au/what-we-do>

<sup>3</sup> <http://www.ombudsman.gov.au/How-we-can-help/overseas-students/useful-links>

\*Os nomes e países foram modificados para proteger a privacidade dos alunos.