



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
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](#).

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

³ <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.