



## Estudiantes Internacionales – Cuotas y Reembolsos

Esta hoja de información se refiere a las **cuotas** y los **reembolsos**. Incluye preguntas comunes que recibimos de estudiantes internacionales cuando no están de acuerdo con las cuotas y reembolsos de sus instituciones educativas.

### Si me retiro del curso, ¿recibiré algún reembolso?

Esto depende de lo estipulado en el **contrato por escrito**. Algunas instituciones pagarán un reembolso si te retiras antes o, incluso, después de que haya empezado el curso, pero otras instituciones no lo harán. Tus **derechos y obligaciones** deben encontrarse establecidos en el contrato por escrito.

Si no tienes una copia del contrato por escrito, solicítala a la institución. Si aceptaste el contrato por escrito después del 1 de enero de 2018, tu obligación es conservar una copia del contrato.

### Mi visa fue rechazada, ¿puedo recibir algún reembolso?

Si la visa de estudiante fue rechazada y esta es la razón por la cual tienes que retirarte del curso, tienes derecho a un reembolso sin importar el motivo del rechazo de tu visa.

Si la visa se rechaza antes del comienzo del curso, tienes derecho al reembolso completo de las cuotas del curso menos algún cargo administrativo de no más del cinco por ciento o \$500 (la cantidad que resulte menor).

Si la visa se rechaza después del comienzo del curso, tienes derecho al reembolso de las cuotas pagadas por la parte del curso, posterior a la fecha de tu retiro.

### ¿Cuánto dinero puede solicitarme la institución educativa que pague antes de comenzar el curso?

Si el curso dura más de 25 semanas, la institución educativa no puede solicitarte que le pagues más de la mitad de las cuotas totales de matriculación antes de que empieces. Puedes elegir pagar más de la mitad de las cuotas antes de comenzar, pero no es necesario. La institución no puede recibir ningún dinero antes de que aceptes el contrato por escrito.

Si el curso dura 25 semanas o menos, la institución puede solicitarte que pagues la cuota completa del curso antes de que empieces.

Con independencia de la duración del curso, una vez que lo hayas empezado, la institución puede solicitarte que pagues todas las cuotas del curso.

### ¿Cómo evito una controversia con la institución por las cuotas y los reembolsos?

Cerciórate de entender lo que se estipula en el **contrato por escrito** sobre cuotas, reembolsos y retiro de un curso. En el contrato por escrito debe aparecer cómo solicitar un reembolso. Es importante que solicites un reembolso de la manera correcta. Por lo general, la solicitud de reembolso debe realizarse por escrito y, en ocasiones, las instituciones educativas cuentan con un formulario especial.

Comunícate con nosotros  
[ombudsman.gov.au](http://ombudsman.gov.au)  
1300 362 072

GPO Box 442  
Canberra ACT 2601

Revisa el contrato  
por escrito.

En el contrato por  
escrito debe  
describirse la política  
de reembolsos de la  
institución y cómo  
solicitar un  
reembolso.

El Ombudsman de la  
Commonwealth es  
un servicio gratuito

¿Ya viste nuestro  
video? Digitaliza el  
código QR para  
visualizarlo?



Si el proveedor decide que no tienes derecho a un reembolso y crees que la decisión no es correcta, puedes presentar una queja por medio del proceso **interno** de quejas y apelaciones de la institución. Es importante que expliques con claridad las razones por las cuales consideras que la institución toma la decisión incorrecta y, por lo tanto, gozas de tu derecho al reembolso.

Puedes usar también el proceso de quejas y apelaciones de la institución educativa en caso de que consideres que la institución está aplicando incorrectamente alguna cuota por cancelación.

Si no estás satisfecho con el resultado del proceso y aún crees que la institución está cometiendo un error, puedes presentar una queja a un organismo **externo** de quejas como el Ombudsman de la Commonwealth sobre lo sucedido.

### ¿Cómo realizo una queja externa?

Si eres un estudiante internacional de alguna **institución educativa privada**, puedes presentar la queja ante el Ombudsman de la Commonwealth. El Ombudsman investiga las quejas sobre los problemas que los estudiantes aspirantes, actuales o anteriores pueden tener con las escuelas, colegios o universidades privadas (institución educativa) en Australia. Completa nuestro formulario en línea o llama al número telefónico **1300 362 072**. Si deseas más información sobre cómo presentar tu queja o cómo comunicarte con nosotros, visita **ombudsman.gov.au**.

Si eres un estudiante internacional o nacional que estudia en alguna **institución educativa pública (del gobierno)**, puedes presentar la queja ante el [ombudsman estatal o territorial](#)<sup>2</sup> correspondiente.

### ¿Quién más puede ayudarme?

En nuestro sitio web puedes encontrar una lista de [enlaces útiles](#)<sup>3</sup> de otras organizaciones que pueden ayudarte.

## Estudio de Casos

Hanne\*, quien vino de Dinamarca para estudiar en Australia, presentó una queja ante nuestra Oficina aduciendo que la institución educativa no le había otorgado ningún reembolso después de haberse retirado del curso. Entonces solicitamos a la institución una copia del contrato. La institución nos informó que no celebró ningún contrato por escrito con Hanne por el curso del cual se retiró sino que se basó en un contrato previo, en relación con una oferta anterior del mismo curso, del cual Hanne también se había retirado. En este caso, los períodos de estudio y las cuotas del curso habían cambiado después de haberse aceptado ese contrato previo. Por esta razón, la institución no podría basarse en el contrato anterior. Recomendamos a la institución que pagara a Hanne un reembolso. La institución aceptó nuestra recomendación y pagó un reembolso a Hanne.

Johnathon\*, quien vino de Malasia para estudiar en Australia, se inscribió en una institución educativa y decidió cambiar los cursos después de haber empezado. El contrato estipulaba que los estudiantes no tenían derecho a un reembolso de cuotas después de haber comenzado el curso. El contrato cumplía con la ley, por lo que se respaldó la decisión de la institución. Johnathon no recibió ningún reembolso.

---

Para mayor información visita el sitio: [ombudsman.gov.au](#).

Nota: Este documento sólo es una guía. Por tal motivo, la información no debe considerarse como asesoría legal o sustituto de asesoría legal en casos individuales. Hasta donde la ley lo dispone, el Ombudsman de la Commonwealth de Australia no es responsable de cualquier pérdida o daño que sufras como resultado de la utilización de este documento. Para obtener las versiones más actualizadas de las leyes citadas, remítete al [Registro Federal de Legislación](#).

<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>

\*Los nombres y los países se cambiaron para proteger la privacidad.