

SERNAC y Superintendencia de Educación Superior informan cómo ejercer el derecho a retracto en la educación superior

El Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC) y la Superintendencia de Educación Superior (SES) informaron que desde este martes 20 de enero y hasta el jueves 29 de enero se encuentra vigente el plazo para que los estudiantes que ingresan por primera vez a la educación superior puedan ejercer el derecho a retracto, establecido en la Ley del Consumidor.

Este derecho beneficia a las y los estudiantes de primer año que se hayan matriculado anticipadamente en una universidad, instituto profesional o centro de formación técnica, y que decidan cambiarse de institución tras conocer los resultados del Sistema de Acceso a la Educación Superior, permitiéndoles recuperar el dinero pagado.

La normativa establece un plazo de 10 días corridos

para ejercer este derecho, contado desde la publicación de los resultados del proceso de admisión. Para hacerlo efectivo, los estudiantes deben acreditar estar matriculados en una segunda institución de educación superior, trámite que puede realizarse a partir del inicio oficial del proceso de matrículas.

¿Cómo ejercer el derecho a retracto?

Para ejercer este derecho, los estudiantes deben presentar ante la institución donde se matricularon originalmente: El comprobante de la segunda matrícula.

Una copia de la cédula de identidad vigente por ambos lados.

Idealmente, una carta de retracto, cuyo formato está disponible en los sitios web www.sernac.cl/retracto y www.sesuperior.cl

La Directora Nacional (S) del SERNAC, Carolina González, explicó que “este derecho busca resguardar a los jóvenes que se matriculan anticipadamente para asegurar un cupo, permitiéndoles recuperar su dinero si deciden estudiar en otra institución tras conocerse los resultados del proceso de admisión”.

En tanto, el Superintendente de Educación Superior, José Miguel Salazar, señaló que el retracto es una herramienta clave para garantizar la libertad de elección de las y los estudiantes. “Hacemos un llamado a todas las instituciones de educación superior a respetar la normativa vigente, facilitando los trámites y realizando las devoluciones correspondientes dentro de los plazos establecidos”, indicó.

¿Qué implica el derecho a retracto?

Puede ser ejercido por estudiantes matriculados para el año 2026, o por quien haya realizado el pago en su representación.

La institución debe devolver lo pagado por matrícula y entregar la documentación asociada dentro de 10 días corridos desde que se ejerció el derecho.

La casa de estudios solo puede retener hasta un 1% del arancel anual por concepto de costos administrativos.

Mientras esté vigente el plazo de retracto, las instituciones no pueden negociar ni ceder documentos de pago, ni enviarlos a cobranza o factoring.

Reclamos y fiscalización

Durante 2025, el SERNAC y la SES recibieron cerca de 7 mil reclamos contra instituciones de educación superior, lo que representa un aumento de casi un 16%

respecto de 2024. De ellos, 298 reclamos estuvieron relacionados con el derecho a retracto, principalmente por demoras en la tramitación o negativa a devolver los montos pagados.

Ambos organismos informaron que estarán monitoreando de manera conjunta el comportamiento de las instituciones de educación superior, en el marco de su convenio de colaboración, para asegurar el respeto de este derecho.

Finalmente, se reiteró que, ante incumplimientos, los estudiantes pueden presentar reclamos en www.sernac.cl

, llamando al 800 700 100, o a través del sitio www.sesuperior.cl

, donde también se encuentra disponible toda la información sobre el derecho a retracto y su correcta aplicación.