

SENTENÇA n.º 012/2026

Processo n.º 3159/2025

**SUMÁRIO:**

1. O consumidor tem nos termos da Lei n.º 24/96, de 31 julho, pelo art.º 4.º tem direito à qualidade dos bens e serviços.
2. Os contratos devem ser pontualmente cumpridos, nos termos do art. 406.º CC, e só podem ser modificados ou extinguir-se por mútuo consentimento das partes ou nos casos admitidos por lei.
3. Apenas se os serviços contratados não forem prestados, nos termos e condições contratados, é que lhe assiste ao consumidor o direito a ser reembolsado do preço pago.
4. Não dispondo o tribunal de competência para apreciar a formalização de apoios estatais quanto ao pagamento de mensalidades.

1. Identificação das partes

Reclamante:

Reclamada:

2. Preâmbulo/ Da Arbitragem

O Centro é uma associação privada sem fins lucrativos autorizada pelo Membro do Governo responsável pela área da Justiça para poder desenvolver a sua atividade e encontra-se inscrito junto da Direção-Geral do Consumidor como entidade de resolução alternativa de litígios, nos termos dos artigos 5.º e 16.º da Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro, que transpôs a Diretiva 2013/11/UE do Parlamento Europeu e do Conselho sobre a RAL, que estabelece o enquadramento jurídico dos mecanismos de resolução extrajudicial de litígios de consumo.

Nos termos do Regulamento do CACCL foi indicado a juiz árbitro aqui signatária, para a constituição do tribunal arbitral, e marcada tentativa de conciliação e julgamento arbitral para o dia 22 de dezembro de 2025, nas instalações do CACCL em Lisboa, que se fixa como lugar da arbitragem.

3. Do objeto do litígio

QUESTÃO PRÉVIA

*Os termos pormenorizados do litígio e do pedido da reclamante podem ser consultados nos autos, bem como a completa contestação realizada pela reclamada.*

*A fim de delimitar os termos que este tribunal irá apreciar sublinhamos aqui os pontos de pressuposto da petição que aqui nos traz, desde logo e quanto ao objeto do pedido cumpre separar algumas questões:*

- a. Não tem este tribunal competência para se pronunciar sobre o programa Creche Feliz e os termos em que as entidades e os encarregados de educação podem usufruir do mesmo programa, o que decorre de atividade com a Segurança Social e em legislação própria;*
- b. Não tem também este tribunal competência para se pronunciar sobre cláusulas contratuais gerais e sua validade ou não, como em apreço se poderá vir a aludir em sede de Regulamento da instituição.*

Perante tal cumpre delimitar o objeto do litígio.

A Reclamante vem peticionar que seja feita a devolução do valor remanescente do em excesso pela reclamada, uma vez que a sua educanda não frequenta esta creche no ano letivo 2025/26.

Refere que em Setembro de 2024 aderira à ---, data a partir da qual a Segurança Social ficou responsável pelo pagamento à instituição das mensalidades, bem como o valor de renovação de matrícula que já teríamos pago no início do ano letivo 2024/25.

Por demora no pagamento das mensalidades de Setembro, Outubro e Novembro de 2024 por parte da Segurança Social, refere que lhe exigido pela instituição o seu pagamento o qual fizemos através de voucher infância.

Entretanto, a instituição recebeu também o pagamento da S.S. desses valores, o que entende a reclamante que resulta em ter recebido o valor a dobrar.

Após meses de múltiplas tentativas de contacto com a responsável pela instituição sem sucesso, e vários emails sem qualquer resposta viu-se obrigada a apresentar reclamação.

O valor remanescente de 980€ é calculado através dos pagamentos de Setembro, Outubro e Novembro de 2024 (420€ cada), e da renovação de matrícula (195€). Deste valor (1455€), desconta-se 300€ em atividades extra (psico-motricidade, música), 20€ em fardamento e 155€ da semana de praia, resultando nos mencionados 980€.

Acrescenta ainda que no Regulamento interno da instituição de 2024/25 não existe qualquer menção da impossibilidade de devoluções feitas por transferência bancária. Contactámos o contabilista da empresa que subsidiou os vouchers infância, bem como a entidade emissora dos vouchers, que nos informaram que este método de pagamento não impede a instituição à emissão de uma nota crédito para proceder à restituição do valor remanescente.

\*\*\*

A Reclamada apresentou contestação que pode ser consultada nos autos na totalidade, mas que genericamente alude para o facto de em setembro de 2024, entenderem que os encarregados de educação aderiram ao programa Creche Feliz, após terem recebido comunicação escrita enviada por e-mail na qual constavam expressamente as condições de adesão.

Ali foi claramente referido que: “No caso de voucher infância, informamos que o valor não será devolvido.”

Apesar da informação inequívoca, os encarregados de educação optaram voluntariamente por aderir ao programa, aceitando integralmente as condições e usufruindo de todos os benefícios associados.

Contrariamente ao alegado, no caso em concreto, não existiu qualquer recebimento em dobro por parte da Reclamada. Os pagamentos efetuados pelos encarregados de educação através de voucher infância foram devidamente afetos ao pagamento das mensalidades de setembro, outubro e novembro de 2024, garantindo a frequência da educanda.

Importa esclarecer que, no momento da liquidação dessas mensalidades, a instituição não tinha ainda recebido qualquer valor da Segurança Social, tendo a primeira transferência ocorrido apenas em novembro, ou seja, três meses após a adesão.

Assim, os valores pagos pelos encarregados de educação através de voucher infância serviram para assegurar a continuidade do serviço educativo, sem que tal configure qualquer duplicação.

Entende a reclamante que os vouchers infância são uma contribuição, normalmente da entidade patronal de um dos pais para apoio ao pagamento da creche dos filhos, sendo que em momento algum tal voucher pode ser convertido em dinheiro, situação que a reclamante pretende.

Quanto ao pagamento efetuado pela Segurança Social, o mesmo corresponde à comparticipação pública devida no âmbito do programa Creche Feliz, destinada à instituição e não a um pagamento suplementar pelo mesmo serviço.

Cumpram ainda recordar que esta medida não retira o facto de a --- ser uma instituição privada, com regulamento próprio, cujas condições de adesão foram previamente comunicadas e aceites pelos encarregados de educação. a) Impossibilidade de devolução dos valores pagos: nos termos das condições aceites pelos encarregados de educação, não há lugar à restituição de valores pagos por voucher infância.

Tal cláusula foi clara, comunicada atempadamente e aceite sem reservas pelos pais, que dela beneficiaram ao longo do ano letivo. b) Regulamento interno e prática contratual.

O regulamento interno da instituição não prevê a devolução de valores pagos por voucher infância.

Conclui-se que: • Os pais tinham conhecimento expreso das condições de adesão. • Beneficiaram diretamente do programa Creche Feliz. • Não existe qualquer pagamento indevido ou enriquecimento sem causa. • A cláusula de não devolução é válida e aplicável ao caso concreto.

Pelo exposto, deve a presente ação ser considerada improcedente por não provada, e a Ré absolvida do pedido.

#### 4. Do valor da causa

Nos termos do art. 6.º do Regulamento do CACCL, o valor da causa corresponde ao valor atribuído ao pedido formulado na petição pela reclamante, não podendo o valor ser superior a €5000.

A presente causa tem o valor total de **€980** (novecentos e oitenta euros).

#### 5. Da tentativa de conciliação e do julgamento arbitral

Na data e hora designada para a audiência, verificou-se estar presente a Reclamante e a Reclamada, representada pela sua representante legal, e mandatária.

Assim como as testemunhas das partes identificadas nos autos.

Nos termos do Regulamento deu-se lugar ao andamento da audiência, lograda a hipótese de acordo.

Foram assim ouvidas as partes, e testemunhas, e finda a produção de prova, concluídas as alegações finais, foi encerrada a audiência de discussão e julgamento, tendo as mesmas sido informadas que posteriormente seriam notificadas da Sentença.

6. Do Saneador

Este tribunal arbitral é competente considerando a vontade manifestada pelo(a) Reclamante consumidor(a), a natureza do litígio, e a sujeição deste ao regime da arbitragem necessária (art. 15º da citada lei, alterada pelo art. 2º, da Lei n.º 6/2011, de 10.03).

O processo é assim o próprio e as partes legítimas e capazes.

Não há assim exceções ou outras questões prévias de que cumpra preliminarmente conhecer.

Passa-se assim à apreciação e decisão do mérito da causa.

7. Da Fundamentação:

Dos fundamentos de facto com relevância para a decisão deste processo tidos como provados e não provados somos a considerar o seguinte:

- a. A reclamante detinha à data dos factos um contrato de prestação de serviços de educação para a sua filha junto da reclamada;
- b. A matrícula e organização da escola em causa é regulada por contrato e por Regulamento,
- c. Que estava aprovado e em vigor na data dos factos,
- d. Sendo que conforme previsto no Regulamento, a falta de pagamento das mensalidades impede a frequência do local
- e. «5.3 A partir de 30 dias de atraso no pagamento da mensalidade, a prestação do serviço é automaticamente suspensa e a criança deixa de poder frequentar a instituição. A sua regularização obriga ao pagamento de uma nova matrícula.»
- f. Pelo que no ano letivo 2024/2025 as mensalidades de Setembro, Outubro, Novembro que aqui estão a ser discutidas foram pagas pela reclamada,

- g. Utilizando o meio de pagamento que entendeu mais conveniente no caso um voucher – voucher infância;
- h. A reclamada candidatou-se a um apoio da Segurança Social, que lhe foi comunicado ser diferido a 23.09.2024 pela mesma, e que seria pago diretamente à instituição.
- i. De acordo com o Regulamento, os pagamentos realizados com voucher não seriam devolvidos,
- j. *« 5.10 Para pagamento através da modalidade Ticket Infância ou Cheque Creche, os vales deverão ser submetidos até ao final de cada mês, para pagamento da mensalidade do mês seguinte, sob pena de não serem considerados para esse período. 5.11 Os vales infância são pessoais e intransmissíveis, sendo utilizados, exclusivamente, para pagamento de serviços, não havendo lugar à sua troca, total ou parcial, por numerário.»*
- k. Quando os valores foram pagos pela reclamante à reclamada ainda a Segurança Social nada tinha entregue à mesma,
- l. O que foi alegado só ter ocorrido em novembro.
- m. Os encarregados de educação receberam indicações escritas de que não haveria lugar à restituição de valores pagos por voucher infância, e essas condições foram aceites sem reservas
- n. Não constando nos autos nenhuma indicação escrita de reclamação nos meses em causa da respetiva comunicação.
- o. A educanda ficou todo o ano letivo na instituição, e foi sendo descontado em serviços extra os valores que estavam a crédito, o que poderia ter continuado no ano letivo seguinte se ali tivesse permanecido.
- p. No Regulamento constante dos autos e na altura em vigor nenhuma norma obriga a devolução,
- q. Muito pelo contrário entende o tribunal que o Regulamento determina que não há de todo nem parcialmente qualquer forma de devolução,

- r. Sendo em nosso entendimento a expressão numerário aqui considerada como dinheiro, ou seja nunca é devolvido o valor desse voucher /vale pago em qualquer forma monetária
- s. Entendendo-se também que mesmo uma transferência ou uma mera devolução do voucher/vale à entidade emissora seria sempre uma devolução
- t. E é isso que o Regulamento pretende impedir.
- u. Ainda que este tribunal não tenha competência para se pronunciar e analisar a cláusula contratual em causa
- v. Que estando inserida no Regulamento e sido aceite pelos pais aquando da matrícula/inscrição, estava em vigor e é tida como válida.
- w. Não podendo atender o tribunal ou considerar outros casos que não têm nexos de causalidade com ou são do mesmo prova.
- x. Não existe contratualmente nenhuma cláusula que imponha à reclamada qualquer ressarcimento.

Os factos provados e não provados são motivados pela convicção que este tribunal alicerça nas provas ou ausência delas, apresentadas por ambas as partes no processo.

Concretamente tiveram por base os depoimentos das partes, e a documentação entregue, conjugadas com os conhecimentos da situação objeto do litígio, de modo a convencer o Tribunal da causa.

#### 8. Do Direito

Entre a Reclamante e a Reclamada foi celebrado um contrato de prestação de serviços (artigo 1154.º do Código Civil – CC), de molde que a filha da mesma pudesse frequentar o Colégio da Reclamada.

Este contrato estava em vigor com o respetivo regulamento no ano letivo de 2024/2025, data dos factos aqui reclamados, e contemplava o pagamento de uma mensalidade de €420, que conforme regulamentado, se não fosse paga impedia o ingresso da aluna no local.

Pelo que estamos perante uma prestação de serviços celebrada entre consumidores e um profissional, verificando-se a existência de uma relação de consumo nos termos do previsto no artigo 2.º, n.º 1 da LDC onde se dispõe que *“Considera-se consumidor todo aquele a quem sejam fornecidos bens, prestados serviços ou transmitidos quaisquer direitos, destinados a uso não profissional, por pessoa que exerça com carácter profissional uma atividade económica que vise a obtenção de benefícios”*.

Com efeito, tendo celebrado esse contrato com vista à frequência da sua filha do estabelecimento de ensino e dedicando-se a Reclamada a desenvolver de forma profissional essa atividade, temos presente uma relação de consumo na qual se funda a competência do Tribunal ao abrigo do artigo 14.º da LDC. O litígio que se coloca ao Tribunal consiste em, para os efeitos dos presentes autos, determinar se tem de existir algum reembolso das mensalidades pagas através de voucher/vale infância por parte da reclamada, considerando que foi deferido como beneficiária da Segurança Social do programa de creche feliz determinado pelo Governo, através da Portaria n.º 305/2022, de 22 de dezembro.

Dito isto, será importante recordar também o direito à qualidade dos bens e serviços, conforme art. 4.º da Lei n.º 24/96, de 31 julho, considerando que o artigo suprarreferido menciona que:

*«Os bens e serviços destinados ao consumo devem ser aptos a satisfazer os fins a que se destinam e a produzir os efeitos que se lhes atribuem, segundo as normas legalmente estabelecidas, ou, na falta delas, de modo adequado às legítimas expectativas do consumidor.»*

A reclamada está assim obrigada a prestar o bem contratado à reclamante, de modo conforme com o contrato, ajustado entre os requerentes, nesse sentido devendo ler-se os artigos 397.º, 398.º e 406.º CC.

Atendendo ao que consta como matéria provada, e daquilo que formou a convicção deste tribunal a reclamante foi devidamente informada do Regulamento e das normas a aplicar quanto ao pagamento por vale/voucher, sendo que pode ler-se em cláusula em vigor no Regulamento que:

*«5.10 Para pagamento através da modalidade Ticket Infância ou Cheque Creche, os vales deverão ser submetidos até ao final de cada mês, para pagamento da mensalidade do mês seguinte, sob pena de não serem considerados para esse período. 5.11 Os vales infância são pessoais e intransmissíveis, sendo utilizados, exclusivamente, para pagamento de serviços, não havendo lugar à sua troca, total ou parcial, por numerário.»*

Efetivamente o devedor cumpre a sua obrigação quando realiza a prestação a que se vinculou pelo contrato (cfr. art. 397.º e 762.º / 1 CC).

Portanto o incumprimento de uma obrigação contratual tem de ser apurado em conjugação com o contratado.

Com efeito, abrigo do artigo 405.º, n.º 1 do CC, *“Dentro dos limites da lei, as partes têm a faculdade de fixar livremente o conteúdo dos contratos, celebrar contratos diferentes dos previstos neste código ou incluir nestes as cláusulas que lhes aprovem”*.

Assim, as partes vincularam-se aos termos que lhes pareceram como mais convenientes para a regulação dos seus interesses, aceitando o conteúdo contratual (artigo 232.º CC) e ficando adstritas ao negócio jurídico celebrado (artigo 406.º CC), devendo cumprir o mesmo pontualmente: não só quantos aos prazos, mas ponto a ponto quanto às obrigações assumidas.

Mas de acordo com a matéria factual, nada foi provado quanto a incumprimento da Reclamada.

Através da presente ação vem ser peticionada a restituição da quantia paga no âmbito do contrato, considerando que pudesse existir duplicação do mesmo, mas ainda que eventualmente a Segurança Social ou o Estado pudesse vir a querer discutir tal, não tem este tribunal competência administrativa ou fiscal, para se pronunciar sobre as consequência do programa creche feliz e o seu pagamento.

Sendo que é claro que as instituições recebem o valor diretamente da Segurança Social, o que fica também evidente é que a reclamante nas datas que pagou as mensalidades só as pagou uma vez, tal como era devido, na data que era devido, e para que a sua filha frequentasse o valor.

O Regulamento e as comunicações trocadas comprovam que os encarregados de educação sabiam que os valores que fossem pagos por aquele meio não seriam devolvidos, podendo ser usados como crédito interno, sem que fosse possível dar valor monetário aos mesmos.

E assim foi, ao longo do ano letivo as quantias que a reclamante pagara em vale, foram sendo usadas para outros serviços.

Não há qualquer prova documental que a reclamante tenha pago em duplicado.

Já da legitimidade em receber os valores, a reclamada pode exigir o pagamento das mensalidades no mês que são devidos, devendo a outra parte escolher a forma como quer pagar.

Não resulta do Regulamento nenhuma obrigação de devolução.

Nem da lei.

A resolução é assim um meio de extinção do vínculo contratual por iniciativa unilateral e encontra-se condicionada pela verificação de um motivo previsto na lei ou depende de convenção das partes no contrato (art. 432.º CC).

Resta acrescentar que a resolução pressupõe que haja uma adequação entre a gravidade do incumprimento e a pretensão de extinção do vínculo contratual.

Essa adequação concretiza-se numa relação de proporcionalidade entre a falta de cumprimento e a sua consequência para o credor, numa apreciação objetiva e tendo em conta as regras da boa-fé à luz das circunstâncias do caso concreto e das particularidades do mesmo.

Isto é nos contratos de execução duradoura em caso de não cumprimento imputável ao devedor, o credor só poderá resolver o contrato se esse não cumprimento tornar inexigível a subsistência da relação contratual. Ou seja, é necessário que o não cumprimento imputável ao devedor constitua no caso concreto a justa causa de resolução, traduzida em comportamento do devedor que pela sua gravidade ou reiteração torne inexigível a subsistência do vínculo contratual.

No caso em apreço entende o tribunal que nem sequer se torna necessário fazer esse juízo dado que não fica provado que tivesse existido qualquer incumprimento contratual por parte da Reclamada.

Pelo que sem mais considerações se considera não haver fundamento legal no peticionado, devendo decair assim a pretensão da reclamante.

#### 9. Das custas

Nos termos do n.º 5 do artigo 42.º da Lei da Arbitragem Voluntária, “a menos que as partes hajam convencionado de outro modo, da sentença deve constar a repartição pelas partes dos encargos diretamente resultantes do processo arbitral.

Os árbitros podem ainda decidir na sentença, se o entenderem justo e adequado, que uma ou algumas das partes compense a outra ou outras pela totalidade ou parte dos custos e despesas razoáveis que demonstrem ter suportado por causa da sua intervenção na arbitragem.”

Nos termos do art. 16º do Regulamento do CACCL é determinado que “ os procedimentos de resolução de litígios poderão estar sujeitos ao pagamento de taxas de valor reduzido, sendo nesse caso definida a existência de obrigatoriedade desse pagamento e a forma da sua cobrança.”

São assim devidas custas no processo, repartidas pelas partes, nos termos definidos no Regulamento do CACCL.

10. Da Decisão

**Atento ao exposto, e sem necessidade de mais considerações, considera-se a ação totalmente improcedente, absolvendo-se a reclamada do pedido.**

Deposite e notifique.

Lisboa, 09 de janeiro de 2026

A juiz-árbitro

Doutora Elionora Santos