

**Processo nº 2899/2025**

**Sentença Nº 046 / 2026**

## **SUMÁRIO:**

Provado que, quando o consumidor pagou a matrícula da escola do filho, o profissional ainda não tinha aderido a programa que dispensada o respetivo – adesão esse que apenas veio a ocorrer posteriormente e com efeitos para o futuro – , não aquele direito ao reembolso do montante pago.

### **1. PARTES**

Versam os presentes autos sobre a resolução de litígio arbitral potestativo tendo por

**Reclamante:** ----, com identificação nos autos,

e

**Reclamada:** - ----, com identificação nos autos também.

### **2. OBJETO DO LITÍGIO**

Alega o Reclamante, em síntese, que inscreveu o seu filho na creche da Reclamada para o ano letivo 2023/2024, que lhe foi cobrado o valor de renovação da matrícula, mas que, posteriormente, foi confirmada a inclusão no seu filho no “Programa Creche Feliz”, com efeitos a partir de 2023 e gratuitamente. Que, após isso, a Reclamada procedeu a cobrança de € 300,00 sob a designação “acesso a plataforma Educabiz, produtos de farmácia e materiais diversos”, que considera indevida. Pede, a final, a condenação da Reclamada no pagamento de € 810,00.

A Reclamada contestou oralmente, alegando que, relativamente ao reembolso de € 210,00 peticionado pelo Reclamante, que o mesmo foi relativo a uma renovação paga quando a Reclamada ainda não tinha aderido ao programa em discussao nestes autos e que, quanto aos valores reclamados de € 300,00, em dois anos letivos, os mesmos resultaram de serviços prestados pela Reclamada cujo acesso poderia ter sido recusado pelo Reclamante não o tendo feito.

### **3. FUNDAMENTAÇÃO**

#### **3.1. DE FACTO**

##### **3.1.1. Factos Provados**

Da discussão da causa, resultaram provados os seguintes factos:

1. A Reclamada explora uma creche privada denominada “----” (cf. declarações da Reclamada);
2. A 27 de março de 2023, o Reclamante pagou a matrícula do seu filho, Frederico Pedro Silva, na creche da Reclamada para ano letivo 2023-2024, no valor de € 210,00 (cf. fatura junta a fl. 7 e declarações do Reclamante);
3. Posteriormente, a 14 de junho de 2023, o Reclamante subscreveu “termo de adesão” para integrar a bolsa de creches aderentes à medida de gratuidade das creches, previstas na Lei n.o 2/2022, de 3 de janeiro (cf. Termo de Adesão junto em audiência de discussão e julgamento de 17 de dezembro de 2025 e declarações da legal representante da Reclamada);
4. A creche da Reclamada aderiu ao Programa Creche Feliz a partir de setembro de 2023 (cf. Termo de Adesão junto em audiência de discussão e julgamento de 17 de dezembro de 2025 e declarações da legal representante da Reclamada);
5. A 6 de setembro de 2023, o Reclamante pagou à Reclamada € 300,00, para o ano letivo 2023/2024, a título “de acesso à plataforma Educabiz, produtos de farmácia e materiais diversos” (cf. doc. junto a fls. 4-5, declarações do Reclamante e declarações da Reclamada);
6. A 27 de agosto de 2024, o Reclamante pagou à Reclamante € 300,00, para o ano letivo 2024/2025, de acesso à plataforma Educabiz, produtos de farmácia e materiais diversos” (cf. doc. junto a fls. 3-4, doc. junto a fls. 4-5, declarações do Reclamante e declarações da legal representante da Reclamada);
7. Nos anos letivos de 2023/2024 e 2024/2025, o Reclamante acedeu, numa base quase diária, à plataforma Educabiz e a Reclamante proporcionou ao filho do Reclamante farmácia, material lúdico, didático e de desgaste necessários às atividades proporcionadas pela creche (cf. doc. junto a fls. 18 e 20, declarações do Reclamante e declarações da legal representante da Reclamada);
8. O Regulamento Interno de 2025 na Creche da Reclamada é o constante a fls. 8 a 20, cujo teor de dá por reproduzido;
9. Nos termos do Regulamento Interno da Reclamada, a mensalidade Creche Feliz de setembro de 2023 a agosto de 2024 foi a seguinte: (cf. doc. junto a fl. 18).
10. Nos termos do Regulamento Interno da Reclamada, a mensalidade Creche Feliz de setembro de 2024 a agosto de 2025 foi a seguinte: Valor pago pela segurança social  
Acesso à plataforma Educabiz, produtos farmácia, materiais diversos anual  
Kit produtos higiene\*  
Kit lençóis (inclui lençóis, mantas, toalhas e babetes) \*

Alimentação especial (papas s/glúten e sem açúcares adicionados, iogurtes de bebé) \* 45.00€ \*opcional

(cf. doc. a fl. 20) 473.80€ 300.00€ 60.00€ 40.00€

11. A 28 de julho de 2025, o Reclamante solicitou esclarecimento à Segurança Social Direta relativamente ao Programa Creche Feliz (cf. doc. junto a fl. 23);
12. A 30 de julho de 2025, a Segurança Social Direta respondeu à questão colocada pelo Reclamante relativa ao programa Creche feliz (cf. doc. junto a fl. 22);
13. A 6 de agosto de 2025, o Reclamante colocou nova questão à Segurança Social Direta (cf. doc. junto a fl. 27);
14. A Reclamada não reembolsou o Reclamante dos pagamentos mencionados em 2., 5. e 6. dos factos *supra*.

### **3.1.2. Factos Não Provados**

Da discussão da causa não resultaram provados os seguintes factos:

A. Que a Reclamada tivesse informado o Reclamante que os pagamentos provados em 5. e 6. *supra* eram opcionais.

### **3.1.3. Motivação**

A convicção do Tribunal quanto a matéria de facto assentou no conjunto da prova produzida nos autos, analisada, conjugada e criticamente, a luz das regras de experiência e de acordo com juízos de normalidade, segundo as regras da repartição do ónus da prova. Antes demais os documentos juntos aos autos, com especial relevância para aqueles mencionados a propósito de cada um dos factos dados como provados.

Foi ainda ouvido, por iniciativa do Tribunal, o Reclamante e posteriormente a legal representante da Reclamada.

Começando pelo Reclamante, começou por esclarecer que inscreveu o seu filho menor, Frederico, na creche privada da Reclamada, “----” para o ano letivo 2023-2024, pagando € 210,00. Que, posteriormente foi confirmada a inclusão do seu filho no Programa Creche Feliz e que era gratuita. Que, a partir de setembro de 2023, não pagou qualquer mensalidade pela frequência da creche pelo seu filho, com exceção de € 300,00, no ano letivo 2023/2024 e no ano letivo seguinte, sob a designação “acesso a plataforma Educabiz, produtos de farmácia e materiais diversos”. Que utilizou a mencionada plataforma, quase diariamente, e que, tanto quanto e do seu conhecimento, a Reclamada forneceu ao seu filho os materiais para as suas atividades na mesma. Que, em julho de 2025, por ocasião da saída do seu filho da creche, solicitou a Reclamada, sem sucesso, o reembolso da matrícula e dos pagamentos de € 300,00 em 2023/2024 e em 2024/2025.

Foi ainda ouvido, por iniciativa do Tribunal, a legal Representante da Reclamada, Sofia Felicíssimo. Esclareceu a mesma que a Reclamada explora uma creche, denominado de --- e que o filho de Reclamante foi inscrito na mesma. Que o Reclamante pagou € 210,00 com a renovação da matrícula em 2023/2024 e € 300,00, em 2023/2024 e em 2024/2024, relativamente ao Kit ---, que compreendia a farmácia, o material lúdico, didático e de desgaste a todos os alunos, como cola,

plasticina, papel, e ainda acesso a plataforma Educabiz. Que estes pagamentos anuais eram opcionais e que os pais que se recusassem o seu pagamento não teriam acesso a mencionada plataforma e deveriam assegurar o fornecimento do material proporcionado pela creche aos seus filhos. Que o Reclamante acedeu a mencionada plataforma e que a Reclamada forneceu ao filho do Reclamante, farmácia e todo o material necessário enquanto frequentou a creche da Reclamada. Que a Reclamada apenas aderiu ao Programa Creche Feliz em junho de 2023, tendo a mencionada admissão ocorrido mais tarde, quando as mensalidades de setembro de 2023 em diante dos pais que se inscreveram nesse programa passaram a ser suportadas pela segurança social. Que, em julho de 2025, por ocasião da saída do filho do Reclamante da creche, este solicitou a Reclamada, o reembolso da matrícula e dos pagamentos de € 300,00 em 2023/2024 e em 2024/2025, não o tendo feito fez considerar que o seu reembolso não era devido.

Quanto aos factos provados faz-se notar que, no essencial, ambas as Partes estão de acordo quanto aos mesmos, apenas discordando da respetiva subsunção jurídica. Na verdade, as Partes apenas não estão de acordo quanto ao facto de o pagamento dos € 300,00 efetuado em 2023-2024 e em 2024-2025 ser, ou não, opcional. Quanto a esta questão atendendo a prova documental junta aos autos, da autoria da Reclamada (cf. doc. a fl. 8, acima transcrito), não ficou o Tribunal convencido de que o seu pagamento fosse facultativo e o Reclamante tivesse sido informado dessa possibilidade.

Termos em que respondeu o Tribunal a matéria de facto do modo acima fundamento.

### **3.2. DE DIREITO**

\*

O Tribunal é competente para a resolução do presente litígio, ao abrigo do artigo 14.º,

n.º 2, da Lei de Defesa do Consumidor (Lei n.º 24/96, de 31 de julho), bem como dos artigos 5.º e 6.º do Regulamento do Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa (CACCL). Trata-se de um conflito de consumo, tal como definido no artigo 4.º do Regulamento do CACCL, emergente de contrato de prestação de serviços, de reduzido valor económico, conforme resulta dos pedidos do Reclamante.

As Partes têm personalidade e capacidade judiciais e são legítimas.

Não há nulidades, exceções ou questões prévias de que cumpra officiosamente conhecer.

\*\*

O Reclamante contratou um serviço profissional de ensino a pessoa coletiva que se dedica a sua prestação. *Uma* prestação de serviços de consumo.

Importa conhecer das pretensões do Reclamante: a condenação da Reclamada na devolução da matrícula para o ano letivo 2023/2024 e das taxas anuais, de € 300,00 nos anos letivos de 2023/2024 e 2024/2025.

Ficou provado que o filho do Reclamante foi incluído no programa Creche Feliz, regulado na Portaria n.º 305/2022, de 22 de dezembro, na redação atual, mas somente a partir de setembro de 2023. Perante isto, e não tendo ficado provado que

a adesão da Reclamada ao mencionado programa tinha eficácia retroativa, conclui-se não assistir ao Reclamante o direito ao reembolso de um pagamento que foi efetuado antes dessa data.

Assim, os pedidos do ficam restritos aos pagamentos de € 300,00, nos anos letivos de 2023/2024 e de 2024/2025.

Nos termos do artigo 4.o, sob a epígrafe “gratuidade”, da Portaria n.o 305/2022, de 22 de dezembro, pode ler-se:

“1 — No âmbito do presente diploma, a medida da gratuidade abrange:

a) Todas as atividades e serviços constantes dos artigos 5.o e 6.o da Portaria n.o 262/2011, de 31 de agosto, na sua redação atual, que estabelece as normas reguladoras das condições de instalação e funcionamento da creche;

b) A alimentação, incluindo dietas especiais com prescrição médica; c) Todas as despesas inerentes ao processo de inscrição e seguros;

d) A frequência de períodos de prolongamento de horário e extensão semanal.

2 — As atividades extra projeto pedagógico, de caráter facultativo, que as creches aderentes desenvolvam e nas quais os pais ou quem exerce as responsabilidades parentais inscrevam as crianças, bem como a aquisição de fraldas, fardas e uniformes escolares encontram -se excluídas da medida da gratuidade, ficando as mesmas a cargo dos pais ou de quem exerce as responsabilidades parentais.

3 — Encontram-se, ainda, excluídos da medida da gratuidade os serviços de transporte e outros serviços facultativos e os valores a pagar para efeitos de reserva de vaga pelos pais ou representantes legais, sob a forma de caução, que será devolvida aquando da celebração do contrato de prestação de serviços.

4 — A caução referida no número anterior não poderá ser superior ao montante de 25 euros.”

Por outro lado, nos termos ao artigo 6.o da mesma Portaria (na redação introduzida pela Portaria n.o 158/2024, de 6 de junho), sob a epígrafe “apoio pecuniário da segurança social”, pode ler-se:

“1 — O apoio pecuniário da segurança social devido a família pela frequência da criança na creche aderente e pago diretamente ao estabelecimento que desenvolve a resposta social pelos serviços competentes do ÍSS, Í. P., em nome da criança beneficiária.

2 — Para assegurar o pagamento das atividades e serviços constantes do n.o 1 do artigo 4.o, deve a família requerer junto dos serviços competentes do ISS, I. P., através da plataforma informática da segurança social, o apoio referenciado no número anterior, de acordo com os procedimentos e elementos instrutórios elencados no artigo 7.o.

3 — O valor do apoio pecuniário para pagamento da mensalidade, bem como os valores correspondentes a majorações e complementos, corresponde aos valores e nos termos definidos

no compromisso de cooperação com o setor social e solidário e respetivos memorandos e adendas.

4 — (Revogado).

5 — Sem prejuízo no número anterior, apenas pode ser cobrado à família o valor adicional respeitante às situações previstas nos n. 2 e 3 do artigo 4.o.”

Perante os factos provados, entende o Tribunal que o valor cobrado pela Reclamada ao Reclamante, a título de “taxa de frequência anual” (anos de 2023/2024 e 2024/2025) não foi indevido.

As despesas que foram cobradas ao Reclamante, apesar de não estarem explicitamente tratadas na Portaria acima mencionada, são, no entender do Tribunal, para todos os efeitos, equiparáveis as que constam do n.º 2 do seu artigo 4.º. Isto é, despesas com materiais acessórios, consumíveis e não com a própria atividade de ensino. Assim, subsumindo tais despesas a este n.º 2, temos de concluir que as mesmas poderiam ser faturados pela Reclamada.

De todo modo, ainda que assim não se entendesse, sempre se considera que o reembolso peticionado deveria ser negado. Com efeito ficou provado que a denominada “taxa de frequência anual” corresponde a um valor cobrado relativamente a “material lúdico, didático e de desgaste (anual) e que o mesmo foi disponibilizado ao filho do Reclamante. Isto é, que beneficiou com o seu fornecimento. O que significa, no entender do Tribunal, que admitir, nestas circunstâncias, o reembolso do valor por tais bens ao Reclamante constituiria um enriquecimento injustificado do mesmo Reclamante - proibido nos termos gerais (cf. artigo 473.º do Código Civil).

Assim, impõe-se concluir pela improcedência da pretensão do Reclamante.

#### **4. DECISÃO**

Pelo exposto, julga-se improcedente, por não provada, a presente reclamação e, em consequência, absolve-se a Reclamada do pedido.

Fixa-se a reclamação o valor de € 810,00 (oitocentos e dez euros), o valor indicado pelo Reclamante e que não mereceu a oposição da Reclamada.  
Sem custas adicionais.

Notifique, com copia.

Lisboa, 13 de fevereiro de 2026.

O Juiz Arbitro,  
(Tiago Soares da Fonseca)