

SENTENÇA n.º 142/2026

Processo n.º 4087/2025

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 transpõe 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 10 de março de 2026, 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 dizer que 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;

Perante tal cumpre delimitar o objeto do litígio.

A Reclamante vem peticionar que:

«Venho, por este meio, apresentar reclamação relativamente à situação ocorrida com as mensalidades pagas pela frequência das minhas filhas no Colégio ----

Em julho de 2024 procedi à inscrição das minhas duas filhas na referida instituição, com início em setembro. Em agosto de 2024, a escola informou os encarregados de educação da candidatura ao programa Creche Feliz, com entrada adesão efetiva em setembro. No mesmo mês (Setembro), comunicam que ainda não tinha recebido a participação da Segurança Social.

Assim, os pais foram instruídos a suportar as mensalidades até que a participação fosse regularizada. Paguei, portanto, as mensalidades de setembro, outubro e novembro de 2024, no valor de €387,50 e €420,00 respetivamente por cada filha, perfazendo um total de €2.727,50, incluindo seguro escolar e matrículas.

Em setembro e outubro, a escola informou que os valores pagos seriam utilizados como caução e pagos no fim do contrato ou canalizados para atividades extracurriculares, o que nunca aconteceu.

Após diversos pedidos de esclarecimento por parte dos pais a maioria sem resposta ou com respostas vagas e incompletas apenas em setembro de 2025 foi efetuado um reembolso parcial de €1.575,00, ficando ainda em falta a quantia de €1.152,50, sem qualquer justificação ou prestação de contas por parte da escola.

Até ao presente momento não houve qualquer resposta ou esclarecimento sobre a discrepância entre os valores pagos e os montantes reembolsados, apesar das sucessivas tentativas de contacto e pedidos formais realizados, incluindo uma reclamação no Livro de Reclamações, que nunca foi respondida.

Face ao exposto, venho exigir: 1. Esclarecimento imediato e detalhado da gestão dos valores pagos; 2. Reembolso integral da quantia em falta (€1.152,50), correspondente às mensalidades, seguro escolar e matrículas indevidamente cobradas; 3. Uma resposta formal por parte da direção da Creche -----.»

A Reclamada nunca apresentou contestação escrita, alegando apenas oralmente através da sua mandatária em sede de audiência de julgamento arbitral.

Genericamente entende nada ser devido à Reclamante em virtude de se ter aplicado o Regulamento em vigor, e de se tratar de valores recebidos a título de pagamento das mensalidades, que estavam a cargo da Reclamante.

Termos em que deve ser considerada improcedente a ação.

Contudo não foi entregue para mandatária em sede de audiência ou após nenhuma explicação detalhada do valor reembolsado, ou resposta formal, o que não sendo obrigatório em sede de arbitragem, não pode este tribunal atendendo ao pedido obrigar uma entidade a responder, quando a própria lei não o faz.

Este processo prossegue assim para a análise com os dados dispostos pela Reclamante, se há alguma obrigação de reembolso do peticionado.

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 **€1152.50** (mil cento e cinquenta e dois euros e cinquenta cêntimos).

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 mandatária.

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

Foram assim ouvidas as partes presentes, e finda a produção de prova, concluídas as alegações finais, foi ainda autorizada a remessa aos autos de documentação que as partes entendessem por relevante.

Depois 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:

7.1. Dos factos tidos como provados:

- a. A reclamante detinha à data dos factos um contrato de prestação de serviços de educação para as suas duas filhas junto da reclamada no ano letivo 2024/2025.
- 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. A Reclamante procedeu à pré inscrição das filhas e foi faturado €165 por cada (€330) a 03.07.2024;
- e. A 22.08.2024 foram faturadas a matrícula, seguro escolar e mensalidade nos valores de €530 e €252.50, no total de €782.50
- f. A 23.08.2024 houve um email da Reclamada que instituía a indicação de ter feito a candidatura, mas
- g. A mesma só aconteceu com data formal de 17.09.2024 conforme indicação da Segurança Social,
- h. Que o refere em email a 23.09.2024 à Reclamante como tendo sido diferido;

- i. Contudo o procedimento da Segurança Social de pagamento direto Às instituições não é imediato.
- j. Pelo que os encarregados de educação são chamados a pagar as mensalidades devidas até que essa situação seja regularizada pelo Estado.
- k. De acordo com comunicação recebida por email a 01.10.2024 e depois a 25.10.2024 não havendo garantia da Segurança Social do pagamento, as mensalidades de Outubro e de Novembro teriam de ser pagas pela Reclamante.
- l. Ficando depois como caução ou a ser restituídas no final do contrato.
- m. Tendo também vindo indicação escrita de que não haveria lugar à restituição de valores pagos por voucher infância,
- n. No total e entre a pré-inscrição e as mensalidades de novembro foram pagos €2725.50,
- o. Não constando nos autos nenhuma indicação escrita de reclamação nos meses em causa da respetiva comunicação, até julho de 2025.
- p. As educandas ficaram todo o ano letivo na instituição,
- q. Acabou por ser feito um reembolso no valor de €1575 em setembro de 2025 em data que este tribunal não tem prova.
- r. Tendo a Reclamante apresentado queixas escritas a 26.07.2025, 02.09.2025, 18.09.2025, 22.09.2025, 24.09.2025 e a 02.10.2025 esta no Livro de Reclamações.
- s. Da soma dos valores relativos às mensalidades de Outubro e de Novembro de 2024 dá o valor de €1615,
- t. Sendo anteriores a Outubro de 2024 as restantes quantias.
- u. Do reembolso recebido, ainda falta para colmatar esta diferença a quantia de €40.

7.2. Dos factos tidos como não provados:

- a. Não existe contratualmente nenhuma cláusula que imponha à reclamada qualquer ressarcimento,
- b. A adesão ao programa Creche feliz só pode ser contabilizada para os pagamentos a partir da mensalidade de Outubro, considerando a comunicação da Segurança Social de 23.09.2024
- c. Não há nenhuma assunção anterior a essa mensalidade de que os valores pagos com a pré inscrição, o seguro e as mensalidades anteriores teriam de ser devolvidos se houvesse aprovação do dito programa social.
- d. A soma das mensalidades de Outubro e de Novembro, €420 com €387.50 respetivamente, totaliza €1615 e não os €1575 já reembolsados de acordo com alegação feita e confessa pela reclamante.

7.3. Da motivação:

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 na audiência e no pedido inicial, 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, mais €387.50 para cada filha inscrita (com os devidos descontos), sendo que nos meses iniciais foi pedido e pago uma pré-inscrição, a matrícula, o seguro escolar e a primeira mensalidade das educandas, e que se não fosse pago, como é comum nestes contratos impediria o ingresso das alunas 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 esses contratos com vista à frequência das suas filhas 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 após ter sido deferido o apoio, sendo a entidade 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 de que havia valores a pagar, sendo-lhe remetidas as faturas, as quais e antes de todo o procedimento da creche feliz, aprovado a 23.09.2024 conforme email da Segurança Social nos autos, procedeu ao pagamento como devido.

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 aprover”.*

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, existiram emails da Reclamada em outubro de 2024 a informar os pais, que mesmo tendo sido deferido o apoio, em outubro e em novembro os valores poderiam ter de ser faturados, e que posteriormente seriam usados como caução ou devolvidos no final do contrato.

Através da presente ação vem ser peticionada a restituição da quantia integralmente paga no âmbito do contrato desde que houve pré-inscrição até novembro de 2024, contudo nenhuma prova documental ou contratual existe que a Reclamada alguma vez se tivesse comprometido formalmente a devolver todos os valores, ainda mais antes de sequer fazer a inscrição no programa, o que este tribunal dá como assente que ocorreu a 17.09.2024 conforme informação da Segurança Social que não podemos por em causa.

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 as suas filhas frequentassem a instituição.

Neste caso as comunicações trocadas comprovam que sabia que os valores que fossem pagos – sem ser os relativos aos vouchers de infância – poderiam ser usados como crédito interno, ou devolvidos no final do ano, mas essa indicação é alusiva aos pagamentos de outubro e de novembro de 2024 e não anteriores.

A soma destas quantias perfez €1615, e em data desconhecida foi reembolsado à Reclamante €1575, sem qualquer esclarecimento.

Entende este tribunal que a consumidora tem direito a ser ressarcida apenas dos valores alusivos a mensalidades pagas já depois da aprovação do programa e uma vez que não usou o voucher infância, deverá ser-lhe devolvida a quantia diferencial de €40.

Todos os valores pagos até 23.09.2024 eram devidos e da sua responsabilidade pagar, como contratualmente assumiu ao ali inscrever e matricular as suas filhas, em nada respondendo por tal o dito programa Creche feliz, e não havendo prova documental que comprove alguma promessa de devolução dessas quantias, que a lei também não obriga, como supra já descrito.

Pelo que sem mais considerações devendo decair parcialmente a pretensão da reclamante e ser a mesma reembolsada da quantia de €40, referentes aos meses de Outubro e Novembro de 2024 ainda em falta face ao anterior reembolso e a ausência de demais prova.

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 parcialmente procedente:

- a. Condena-se a Reclamada a reembolsar o valor de €40;**
- b. Absolve-se a Reclamada do demais peticionado.**

Deposite e notifique.

Lisboa, 09 de abril de 2026

A juiz-árbitro

Doutora Elionora Santos