

Tribunal da Relação de Lisboa
Processo nº 6282/06.7TVLSB.L1-1

Relator: MANUEL RIBEIRO MARQUES

Sessão: 16 Março 2010

Número: RL

Votação: UNANIMIDADE

Meio Processual: APELAÇÃO

Decisão: PARCIAL PROCEDÊNCIA

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

RECONVENÇÃO

DESPESAS JUDICIAIS

PEDIDO

DANOS NÃO PATRIMONIAIS

OFENSAS AO BOM NOME

DECLARAÇÃO TÁCITA

DENÚNCIA

REVOGAÇÃO

FORMA ESCRITA

OBRIGAÇÃO DE INDEMNIZAR

Sumário

1. Uma coisa é o direito que o autor se arroga, outra o pedido formulado perante o tribunal.
2. Não é admissível a reconvenção quando a ré invoca danos por despesas judiciais, os quais não decorrem directamente do incumprimento do contrato de prestação de serviços no qual a autora funda o seu pedido.
3. A mera lesão do bom-nome e reputação das sociedades comerciais é susceptível de fundamentar uma indemnização por danos não patrimoniais, independentemente da prova de qualquer dano patrimonial indirecto.
4. Devendo a denúncia do contrato ser feita por escrito, para haver denúncia tácita do mesmo é necessário que os factos concludentes, ou pelo menos o seu fulcro essencial, revistam a forma escrita.
5. Não obsta à consideração de que o contrato de prestação de serviços foi revogado tacitamente a circunstância das partes nos articulados considerarem o mesmo em vigor.
6. O não cumprimento dos requisitos do pré-aviso de revogação unilateral do contrato, constitui a parte na obrigação de indemnizar, nos termos do art. 1172º, c) do C.C.

Texto Integral

Acordam na 1ª Secção Cível do Tribunal da Relação de Lisboa:

I. “A”, Lda intentou a presente acção sob a forma ordinária, contra “B” Companhia de Seguros, S.A. pedindo seja condenada a pagar-lhe a quantia de €669.231,60, acrescida de juros de mora, à taxa legal, a contar da citação ate integral pagamento, indemnização essa calculada da seguinte forma:

- a) €15.500,00 a titulo de criação do sistema de software;
- b) €30.600,00 a titulo de toda a formação ministrada;
- c) €123.131,60, a titulo de lucro cessante;
- d) €500.000,00 a titulo de indemnização por danos causados pela celebração do contrato de prestação de serviços com a Ré.

Alegou, em síntese, que em 2003 iniciou a prestação de serviços de averiguação de sinistros para a ré; que em 2005 celebrou com esta um contrato de prestação de serviços, pelo período de um ano, automaticamente renovado por igual período, caso não fosse rescindido por qualquer das partes; que tal contrato regula as condições da prestação dos serviços de averiguação solicitados pela ré; que no seguimento da politica de utilização da Internet como ferramenta de gestão e englobamento dos prestadores de serviços por parte da ré, a autora teve de proceder ao desenvolvimento de um sistema de software de gestão de processos para acabamento dos serviços solicitados, no que despendeu €15.500,00, tendo entregue passwords de acesso aos gestores de sinistros da ré; que a autora foi gradualmente alargando a sua área de intervenção a todo o território nacional, o que determinou que tivesse de ministrar formação a 17 peritos averiguadores, para responder ao serviço solicitado pela ré, no que despendeu €30.600,00; que no segundo semestre de 2005 e sem que nada o fizesse prever a ré deteve abruptamente os pedidos de averiguação no ramo automóvel, quebra que continuou no 1º semestre de 2006, culminando na total ausência de trabalho a partir do primeiro trimestre de 2006; que tal ficou a dever-se ao facto de a autora ter solicitado judicialmente o pagamento das facturas em atraso; que apesar disso a ré não accionou a cláusula 5ª do contrato (denúncia do contrato), pelo que o mesmo continua em vigor; que a situação descrita causou à autora prejuízos, na medida em que deixou de conseguir fazer face às despesas e responsabilidades que assumiu com os seus trabalhadores, não tendo verbas para pagar as despesas e honorários, o que determinou que alguns agissem judicialmente contra si; que devido ao comportamento da ré a autora deixou de obter um lucro de €123.131,60; que a relação estabelecida

entre autora e ré levou a um aumento da expectativa de desenvolvimento e crescimento por parte daquela e um reforço e crescente nível de confiança da relação contratual estabelecida com a ré; que esta tornou-se rapidamente um dos mais importantes clientes da autora, sendo responsável pelo seu desenvolvimento e crescimento, assim como a causadora de um considerável número de contratações; que o comportamento da ré colocou em causa a imagem da autora, a tais danos atribui o valor nunca inferior a €500.000,00; que a ré incumpriu as suas obrigações para com a autora, porquanto, sem que nada o fizesse prever, deixou de solicitar qualquer serviço à autora, traduzindo-se o seu comportamento omissivo num incumprimento contratual; e que não resta à autora outra alternativa senão recorrer aos meios judiciais e a resolução, com justa causa, do contrato de prestação de serviços.

A ré contestou, defendendo-se por impugnação, e deduziu reconvenção.

Nesse articulado alegou, em suma, que a autora exerce outras actividades e presta serviços a outras entidades; que os gestores de sinistros afirmaram que a qualidade dos relatórios de averiguação efectuados pela autora estava a diminuir, do que foi chamada a atenção; que os relatórios eram apresentados tardiamente; que sempre que os gestores solicitavam informações, a autora não respondia ou tardava a fazê-lo; que em final de 2004 a autora emitiu uma factura por um serviço que não tinha prestado, tendo posteriormente assumido essa situação; que a autora prometeu melhorar e, na expectativa de que assim acontecesse, em Janeiro 2005 formalizou com a autora o contrato em causa nos autos; que no dia 25 desse mês solicitou à autora informação sobre o andamento de processos há muito entregues para averiguação, tendo a mesma nesse dia, finalmente, respondido ao solicitado; que em Março de 2005 o software de gestão de processos da autora continuava a dar problemas, já que a ré ou não conseguia aceder ao mesmo, ou, quando o conseguia, não tinha qualquer acesso ao andamento dos processos novos; que em Abril de 2005 a situação continuava inalterada com vários processos em atraso, constantes solicitações do andamento dos mesmos e ausência de resposta por parte da autora; que de Agosto a Novembro de 2005 surgiram problemas graves no que respeita à cobrança dos serviços efectuados: 2ª facturação de serviços já liquidados, facturação de serviços ainda não concluídos e facturação de serviços não solicitados; que tal levou à necessidade de análise de todos os processos, o que implicou disponibilizar dois trabalhadores para o fazer, o que colocou em causa a relação de confiança existente entre as partes; que os serviços prestados pela autora não tinham a qualidade pretendida; que por tudo isto a ré deixou de solicitar serviços à autora; que aquela não denunciou o contrato, mas também não estava obrigada a entregar serviços à autora, pois que o contrato não

contempla a obrigatoriedade de um mínimo de serviços; que o pagamento dos serviços foi estipulado à peca, no sentido de que se liquidam apenas os serviços encomendados; que o sistema de software foi adoptado pela autora por sua livre iniciativa, tendo sido esta que informou que tinha capacidade para operar em todo o território nacional, tendo-se disponibilizado para isso; que os custos com a formação de pessoal são um investimento inerente a actividade da autora; e que não existiu incumprimento do contrato por parte da ré.

Na reconvenção a ré alegou, em síntese, que a autora incumpriu o contrato celebrado, em virtude dos constantes atrasos nas respostas a dar aos seus segurados acerca das averiguações em curso; que por esse facto recebeu reclamações e viu posta em causa a sua imagem perante os clientes, arriscando-se a perdê-los; que a autora tentou enganar a ré facturando-lhe trabalho que não prestou, tendo perdido tempo a analisar todas as facturas; que persistindo em tentar receber por trabalho que não executou, a autora instaurou dois processos judiciais contra a ré em tribunal, o que lhe causou e causará despesas, designadamente, com advogados e custas; que a autora efectuou uma participação ao Instituto de Seguros de Portugal o que colocou em causa a imagem da ré perante aquele Instituto; que todo este comportamento reiterado e culposos da autora justifica a resolução, com justa causa, do contrato de prestação de serviços celebrado com a autora e gera a obrigação de indemnizar, por incumprimento, por todos os danos patrimoniais e não patrimoniais causados; que a título de danos patrimoniais, designadamente, os emergentes da presente acção e despesas com advogados, deve a autora indemnizar a ré em quantia não inferior a €5.000,00; e que pela má imagem que o comportamento da autora causou, relativamente a clientes da ré e ao ISP, deve aquela indemnizar a ré em montante não inferior a €100.000,00.

Conclui formulando expressamente o seguinte pedido: ser a autora condenada a liquidar à ré a quantia de € 105.000,00, sendo €5.000,00 a título de danos patrimoniais e €100 000,00, a título de danos morais, tudo acrescido de juros de mora vencidos e vincendos, à taxa de 10,58%, desde a notificação da contestação até efectivo pagamento.

A autora replicou, tendo impugnado a factualidade alegada na reconvenção e peticionado a condenação da ré como litigante de má fé em multa e indemnização de montante não inferior a €100.000,00, bem como a condenação do ilustre mandatário da ré, em multa e indemnização, de valor não inferior a €56.000,00.

Peticionou ainda que a contestação fosse anulada e mandada desentranhar por ter sido subscrita por advogado impedido de exercer o mandato.

A ré apresentou articulado de resposta, no qual peticionou a condenação da autora como litigante de má fé, em multa e indemnização, a fixar de acordo com o prudente arbítrio.

Posteriormente foi proferido despacho no qual se decidiu, além do mais, não admitir o pedido reconvenicional deduzido pela ré.

Nessa decisão entendeu-se que:

“O pedido de condenação no pagamento das despesas emergentes da presente acção e despesas com Advogado, só em sede de litigância de má fé têm cabimento.

Não são portanto objecto adequado de pedido reconvenicional.

Relativamente ao pedido de indemnização de danos não patrimoniais, resulta manifesto que o mesmo não se alicerça na causa de pedir invocada pela Autora, mas também não se alicerça na defesa invocada.

Na verdade, tal pedido alicerça-se num facto que resulta externo relativamente à causa de pedir da acção e à defesa (esta fundada no incumprimento do contrato por parte da ré, que deu origem à cessação da solicitação dos serviços) - participação da autora ao ISP e a sua eventual carga negativa para a imagem da autora.

Sendo externo à causa de pedir e à defesa, o mesmo não é admissível à luz da alínea a) citada”.

Inconformada com tal despacho, a ré interpôs recurso do mesmo, o qual foi recebido como agravo, a subir com o primeiro que depois dele interposto, haja de subir imediatamente.

Nas suas alegações a agravante formulou as seguintes conclusões:

1 ° - Na contestação apresentada a Ré defende-se por impugnação motivada, invocando que não incorreu em qualquer incumprimento do contrato e que, ao invés, quem incumpriu o acordado foi a A.;

2° - Na defesa por impugnação a Ré termina, em síntese, afirmando que não assiste à A. qualquer direito em ver declarada a resolução do contrato com justa causa e que, em consequência não lhe assiste o direito de receber qualquer indemnização;

3° - Na reconvenção apresentada, a Ré alega o incumprimento da A., discriminando em que é que o mesmo consistiu;

4° - Após o que termina concluindo que, face ao incumprimento da A., assiste à Ré e não à A., o direito em ver declarada a resolução do contrato com justa causa (artigo 106° da contestação/reconvenção);

5° - E o consequente direito em ser indemnizada pelo aludido incumprimento,

o qual gerou danos, nos termos invocados;

6° - E ainda que se admita que os danos patrimoniais reclamados não decorrem do incumprimento alegado, já o mesmo não acontece com os danos morais, uma vez que foi por via do incumprimento da A. que a Ré se viu seriamente afectada na sua imagem perante terceiros;

7° - Ora, salvo melhor opinião, com este pedido (não incluindo os danos patrimoniais invocados, mas apenas os morais), a Ré tende a conseguir, em seu benefício, o mesmo efeito jurídico que a A. se propõe obter, ou seja, a declaração de resolução do contrato celebrado com justa causa e a consequente indemnização pelo incumprimento;

8° - Pelo que o pedido reconvenicional se enquadra na al. c), do n.º 2 do artigo 274º do CPC;

9° - Ao decidir de outro modo, o Tribunal "a quo" violou, estamos em crer, o citado preceito legal.

10° Devendo, em consequência ser parcialmente revogado o despacho saneador na parte em que não admitiu o pedido reconvenicional.

Termina pedindo a revogação do despacho recorrido.

Não foram apresentadas contra-alegações.

Pelo despacho de fls. 514/516 foi indeferido o desentranhamento da contestação e do articulado de resposta ao pedido de condenação da ré como litigante de má-fé.

Proferido o despacho saneador, foram organizados os factos assentes e a base instrutória.

Pelo despacho de fls. 610/611 foi declarado improcedente o pedido de condenação como litigante de má fé da autora e da sua ilustre mandatária. A fls. 643 foi proferido despacho tabelar de sustentação da decisão sobre a qual recaiu o recurso de agravo.

Realizado o julgamento foi proferida a sentença, na qual se decidiu:

“a) se julga a presente acção parcialmente procedente por provada e em consequência condena-se a Ré a pagar à autora a indemnização a apurar em incidente de liquidação, indemnização essa que se traduzirá na diferença entre o que teria gasto e o que teria recebido, deduzido do que ganhou por não ter tido de cumprir integralmente o contrato celebrado com a Ré, pelo período de 30 dias, acrescida dos juros de mora à taxa legal contados desde a data de notificação da petição inicial no incidente de liquidação, com o limite de €123.131,60.

b) se julga improcedente quer a invocada litigância de má fé da autora quer a invocada litigância de má fé da Ré”.

A fls. 1234 a ré peticionou a reforma da decisão quanto a custas, o que foi deferido pelo despacho de fls. 1248.

Inconformadas com a sentença, vieram a autora e a ré interpor recurso de apelação.

Nas suas conclusões formularam as seguintes conclusões:

A autora:

A) Atenta a prova testemunhal produzida em Audiência de Julgamento e prova documental carreada para os autos foi erradamente considerada como não provada pelo Tribunal a quo a matéria dos quesitos 16º, 17º, 18º, 19º, 20º, 21º, 22º, 23º, 30º, que deveria ter sido julgada como provada.

B) Considera ter sido incorrectamente considerada como parcialmente provada a matéria dos quesitos 9º, 11º, 12º, 13º, 14º, 15º que deveria ter sido considerada como totalmente provada.

C) Bem como, ter sido incorrectamente julgada como provada a matéria dos quesitos 45º e 52º, que deveriam ter sido considerada como não provada.

D) Os quesitos 16º, 17º e 18º deveriam ter sido dados como provados porquanto, foi afirmado pelas testemunhas “C” (depoimento registado em suporte digital, estando o CD registado e arquivado sob o nº 19), “D” (depoimento registado em suporte digital, estando o CD registado e arquivado sob o nº 19), “E” (depoimento registado em suporte digital, estando o CD registado e arquivado sob o nº 19), “M” (depoimento registado em suporte digital, estando o CD registado e arquivado sob o nº 19), “F” (depoimento registado em suporte digital, estando o CD registado e arquivado sob o nº 20), e “G” (depoimento registado em suporte digital, estando o CD registado e arquivado sob o nº 23), que foi após o decréscimo acentuado no envio de pedidos de averiguação pela Recorrida e os atrasos constantes nos pagamentos dos serviços prestados que a Recorrente deixou de conseguir cumprir com os pagamentos aos seus trabalhadores.

E) Foi ainda referido pelas testemunhas “C” (depoimento registado em suporte digital, estando o CD registado e arquivado sob o nº 19), “D” (depoimento registado em suporte digital, estando o CD registado e arquivado sob o nº 19) que foram chamados como testemunhas para prestar depoimento num processo de cobrança de honorários de um antigo colaborador da Recorrente.

F) O quesito 19 deveria ter sido dado como provado na medida em foi afirmado pela testemunha “H” (depoimento registado em suporte digital, estando o CD registado e arquivado sob o nº 19), que sendo os pagamentos efectuados pela Recorrida mensais, os mesmos eram sempre em valor inferior ao valor facturado nesse mês pela Recorrente, sendo que existia

inclusivamente em 2005 facturas pendentes de pagamento que tinham sido emitidas pela Recorrente em 2003.

H) Foi afirmado pela testemunha “I” (depoimento registado em suporte digital, estando o CD registado e arquivado sob o nº 23), que a Recorrida verificou em Fevereiro de 2006 estarem pendentes de pagamento facturas emitidas pela Recorrente no ano de 2005.

I) Foi afirmado pelas testemunhas “J” (depoimento registado em suporte digital, estando o CD registado e arquivado sob o nº 19) e “L” (depoimento registado em suporte digital, estando o CD registado e arquivado sob o nº 20) que os gestores de sinistros da Recorrida por lapso não davam ordem de pagamento de facturas emitidas pela Recorrente.

J) Os Doe. 73 a 121 juntos com a Petição Inicial, Doe. 17, fls. 15 e Doc.20, fls. 5 junto com a Contestação, Doe. 5 junto em sede de Audiência de Julgamento, confirmam a existência de pagamentos de facturas realizados após o prazo estabelecido na Cláusula 7a, ponto 2 do Contrato de Prestação de Serviços.

K) O quesito 20º deveria ter sido dado como provado, porquanto, foi afirmado pelas testemunhas “E”, (depoimento registado em suporte digital, estando o CD registado e arquivado sob o nº 19), “M” (depoimento registado em suporte digital, estando o CD registado e arquivado sob o nº 19), “N” (depoimento registado em suporte digital, estando o CD registado e arquivado sob o nº 23) e “G” (depoimento registado em suporte digital, estando o CD registado e arquivado sob o nº 23) que devido a falta de pagamento pela Recorrente aos seus averiguadores, motivada pelo atraso no pagamento da facturas por parte da Recorrida, bem como ao facto da Recorrida ter deixado de enviar pedidos de averiguação à Recorrente não lhes restou senão procurarem outros gabinetes de peritagens para prestarem os seus serviços.

L) Os quesitos 21º, 22º e 23º deveriam ter sido considerados como provados porquanto foi junto aos autos o Doc. 18º com a Petição Inicial para prova da factualidade aí vertida, não tendo sido o valor petitionado a título de lucros cessantes, nem a forma de cálculo do mesmo impugnado pela Recorrida, sendo este valor confirmado pela testemunha “H” (depoimento registado em suporte digital, estando o CD registado e arquivado sob o nº 19) ao afirmar que a Recorrente facturava mensalmente com os serviços prestados entre €20.00,00/ €25.000,00.

M) O quesito 30º deveria ter sido considerado como provado na sua totalidade, na medida em foi afirmado pela testemunha “E”, (depoimento registado em suporte digital, estando o CD registado e arquivado sob o nº 19) que após ter deixado de colaborar com a Requerente veio novamente a prestar serviços de averiguação para a Recorrida, o que foi confirmado pela testemunha “O” (depoimento registado em suporte digital, estando o CD

registrado e arquivado sob o nº 23).

N) Os quesitos 9º, 11º, 12º, 13º e 14º deveria ter sido dados como provados na íntegra porquanto foram juntos aos autos documentos contabilísticos retirados do programa de facturação da Recorrente (Doe. 18 e 74 a 121 juntos com a Petição Inicial e Doe. de fls. 904, 905 e 906) contendo todos os valores facturados e pagos pela Recorrida à Recorrente desde o início da relação comercial.

M) O quesito 15º deveria ter sido dado como provado na íntegra, porquanto, foi afirmado pela testemunha "O" (depoimento registrado em suporte digital, estando o CD registrado e arquivado sob o nº 23), que após a requerida ter tomado conhecimento da interposição de acção judicial para cobrança de facturas pendentes de pagamento deu indicações aos gestores de sinistros da Recorrida para não requisitarem mais serviços à Recorrente.

O) O quesito 45º, deveria ter sido considerado como não provado, porquanto, do Doe. 5, fls. 1, junto com a contestação, retira-se que a Recorrente em 06/12/2004, prestou as devidas informações à Recorrida acerca do andamento do mencionado processo de sinistro

P) Foi afirmado pela testemunha "P" (depoimento registrado em suporte digital, estando o CD registrado e arquivado sob o nº 23) que existiram e-mails enviados pelos gestores de sinistros da Recorrida solicitando pedidos de esclarecimentos que vieram a verificar posteriormente não terem sido recebidos pela Recorrente.

Q) O quesito 52º deveria ter sido considerado como não provado, porquanto, conforme consta do Doe. 8, fls. 2 junto com a Contestação, a Recorrente no dia 07/02/2005 respondeu às informações solicitadas pela Recorrida, sendo que, não poucas vezes a Recorrida solicitou a entrega de relatórios de averiguação à muito já entregues pela Recorrente (Doc. 45 junto com a Réplica).

R) Recorrente e Recorrida celebraram em 01 de Janeiro de 2005 um contrato de prestação de serviços de averiguação válido por um ano, renovável automaticamente por igual período de tempo, sendo que, seja qual for a sua natureza, tem de ser cumprido "ponto por ponto", pelo que, a conduta adoptada pela Recorrida constitui, desde logo, uma violação ao princípio da pontualidade, porquanto, nunca justificou, expressamente, a conduta adoptada, nem denunciou ou rescindiu o contrato aquando da sua intenção de não mais remeter serviços à Recorrida, deixando a mesma numa iminente expectativa negocial.

S) O comportamento omissivo da Recorrida constituiu de um incumprimento contratual, cuja culpa é da exclusiva responsabilidade da Recorrida, porquanto, não conseguiu provar a existência de qualquer justa causa justificativa para não mais ter solicitado serviços de averiguação à Recorrente.

T) Considerando a actividade exercida pela Recorrida, se esta não mantinha interesse na continuidade do contrato celebrado com a Recorrente, deveria ter denunciado o mesmo e não ter-se remetido, pura e simplesmente, ao silêncio, pelo que, a sua conduta omissiva preenche, simultaneamente, o conceito de ilícito e de culpa, verificando-se um nexo de causalidade (adequada) entre a conduta culposa da Recorrida, por omissão, e o resultado danoso produzido, sendo portanto, legítimo concluir pela obrigação de aquela indemnizar a Recorrente, observando-se in casu, todos os pressupostos legais exigidos para a efectivação da responsabilidade civil contratual da Recorrida.

U) Temos portanto que, o acta ilícito da Recorrida é fonte de responsabilidade civil e gera obrigação de indemnizar (art.º 798.º CC), o que comporta que a reparação dos prejuízos causados deve ser tomada como referência a situação da Recorrente se o contrato tivesse sido pontualmente cumprido, compreendendo tanto os danos emergentes como os lucros cessantes.

V) A Recorrente fez prova do prejuízo que teve a título de lucros cessantes, ou seja, o lucro que deixou de auferir no valor de €123.131,60 caso o contrato tivesse sido cumprido (quesitos 21.º, 22.º e 23.º), bem como, fez prova dos danos decorrentes da celebração do contrato no valor de (500.000,00 (quesitos 4.º, 5.º, 16.º, 17.º, 18.º, 20.º e 33.º) o que impunha que a Recorrida tivesse sido condenada a pagar o montante de €623.131,60.

X) O Tribunal a quo ao decidir como decidiu violou o disposto nos art. 406.º, 562.º, 563.º, 564.º e 798.º, todos do Código Civil.

Z) É facto assente que a Recorrida não accionou a cláusula sa do Contrato de Prestação de Serviços (D da Matéria Assente), contudo entendeu o Tribunal a quo que a mesma apenas não formalizou por escrito a denúncia, existindo assim uma denúncia tácita, sem respeito pelos 30 dias de aviso prévio.

AA) Quer a Recorrente quer a Recorrida nos seus articulados foram unânimes em afirmar que a Recorrida nunca procedeu à denúncia do contrato, pelo que, não poderia o Tribunal a quo ter interpretado a conduta da Recorrida como denúncia tácita.

BB) O Tribunal a quo ao entender que a Recorrida denunciou tacitamente o contrato proferiu decisão que contraria a matéria de facto dada como provada, sendo por isso a sentença nula nos termos do art. 668.º, n.º 1, alínea c) do C.P.C.

CC) A decisão deve ser substituída por outra que se coadune com a pretensão da Recorrente acima exposta, porquanto, não existiu denúncia do contrato por parte da Recorrida nem a mesma logrou provar quaisquer factos justificados de justa causa para a sua resolução, pelo que, é responsável pelos prejuízos causados à Recorrente.

DD) Deverá o presente recurso ter provimento e a Recorrida condenada no pagamento à Recorrente do prejuízo que teve a título de lucros cessantes no valor de €123.131,60 caso o contrato tivesse sido cumprido, bem como, dos danos decorrentes da celebração do contrato no valor de €500.000,00, no montante total de €623.131,60.

EE) Mediante, a reapreciação da prova gravada, nomeadamente, dos depoimentos das testemunhas “H” (depoimento registado em suporte digital, estando o CD registado e arquivado sob o nº 19), “C” (depoimento registado em suporte digital, estando o CD registado e arquivado sob o nº 19), “D” (depoimento registado em suporte digital, estando o CD registado e arquivado sob o nº 19), “E” (depoimento registado em suporte digital, estando o CD registado e arquivado sob o nº 19), “M” (depoimento registado em suporte digital, estando o CD registado e arquivado sob o nº 19), “L” (depoimento registado em suporte digital, estando o CD registado e arquivado sob o nº 20), “F” (depoimento registado em suporte digital, estando o CD registado e arquivado sob o nº 20), “N” (depoimento registado em suporte digital, estando o CD registado e arquivado sob o nº 23), “O” (depoimento registado em suporte digital, estando o CD registado e arquivado sob o nº 23), “I” (depoimento registado em suporte digital, estando o CD registado e arquivado sob o nº 23), “P” (depoimento registado em suporte digital, estando o CD registado e arquivado sob o nº 23), “G” (depoimento registado em suporte digital, estando o CD registado e arquivado sob o nº 23).

FF) Deverá, igualmente, ser apreciada a prova documental junta aos autos, nomeadamente, os doe. 18 e 73 na 121 juntos Petição Inicial, os doe. 5 - fls.1, 8 - fls. 2, 17 - fls. 15 e 20 - fls. 5 juntos aos autos com a contestação, o doe. 45 junto aos autos com a réplica e os doe. de fls. 904 a 906 dos autos.

Termina pedindo a revogação da sentença e a sua substituição por outra que se coadune com a pretensão exposta.

A ré:

1º - Há contradição insanável na resposta dada na al. M) da MA e resp. 58º da BI) e na al. N) da MA e resp. 58º da BI), que urge rectificar;

2º - Face à prova testemunhal e documental produzida em audiência, o artigo 39º da Base Instrutória deve ser dado como PARCIALMENTE PROVADO, o artigo 40º deve ser dado como PROVADO, o artigo 44º deve ser dado como PARCIALMENTE PROVADO, o artigo 56º deve ser dado como PROVADO e o artigo 57º da Base Instrutória deve ser dado como PROVADO;

3º - Com efeito, relativamente ao quesito 39º, as testemunhas “C”

(depoimento registado em suporte digital, estando o CD registado e arquivado sob o n.º 19), “D” (depoimento registado em suporte digital, estando o CD registado e arquivado sob o n.º 19), “J” (testemunha comum) (depoimento

registado em suporte digital, estando o CD registado e arquivado sob o n.º 19), “L” (testemunha comum) (depoimento registado em suporte digital, estando o CD registado e arquivado sob o n.º 20), “O” (testemunha comum) (depoimento registado em suporte digital, estando o CD registado e arquivado sob o n.º 23), “I” (depoimento registado em suporte digital, estando o CD registado e arquivado sob o n.º 23) e “P” (depoimento registado em suporte digital, estando o CD registado e arquivado sob o n.º 23), falaram sobre a falta da qualidade dos relatórios da “A” a partir de um certo momento, de atrasos na entrega dos mesmos, dos problemas que essas situações causavam no confronto com seguradoras e terceiros, com o inerente atraso na solução dos processos e como isso foi causando um descontentamento generalizado por parte de todos os gestores, que iam optando por solicitar os serviços a outros prestadores;

4º - Isso mesmo resulta dos documentos n.ºs 3 a 13 da contestação, n.ºs 30 a 32 da réplica e documento n.º 7, fls. 16 do requerimento de 17.03.2009;

5º - Apesar de da referida prova não ser possível concluir que as queixas começaram em 2003, dúvidas não restam de que elas existiam e se arrastaram, pelo menos desde 2004;

6º - Termos em que, deverá o artigo 39º da Base Instrutória ser dado, no mínimo, como parcialmente provado, nos seguintes termos:

Provado apenas que, pelo menos, a partir de 2004, os gestores de sinistros internos da “B”, que tinham por função, designadamente, dar seguimento aos processos de sinistro previamente averiguados pela A, afirmaram em uníssonos, que a qualidade dos relatórios de averiguação efectuados pela autora estava a diminuir.

7º - Relativamente ao quesito 40º, atenta toda a prova testemunhal e documental mencionada relativamente ao quesito 39º, verifica-se claramente que a “A” foi sempre sendo chamada à atenção no sentido de melhorar, dizendo inclusivamente, que ia tentar melhorar;

8º Todas as testemunhas supra referidas o disseram (incluindo testemunhas da própria recorrida) e a documentação referida também reflecte essa realidade.

9º - Termos em que a factualidade constante do artigo 40º da Base Instrutória deverá ser dada como PROVADA;

10º - No que respeita ao quesito 44º, as testemunhas “C” (depoimento registado em suporte digital, estando o CD registado e arquivado sob o n.º 19), “J” (testemunha comum) (depoimento registado em suporte digital, estando o CD registado e arquivado sob o n.º 19) e “P” (depoimento registado em suporte digital, estando o CD registado e arquivado sob o n.º 23), declaram que grande quantidade dos relatórios de averiguação era entregue muito

tarde e após várias solicitações nesse sentido por parte dos gestores da “B”;
11 ° - A testemunha “P”, gestor que depôs, quanto a esta matéria, com conhecimento directo da mesma, afirmou que todas as queixas que iam sendo apresentadas, quer por e-mail, quer por outros meios, o eram geralmente, na sequência de reclamações por parte de segurados ou de terceiros, uma vez que, atenta a grande quantidade de processos que os gestores tinham entre mãos, só quando alguém reclamava ou perguntava pelo andamento do processo é que eles se apercebiam dos atrasos consideráveis por parte da “A”;

12° - Ora, estas reclamações dos segurados, revelavam descontentamento e obviamente, um sentimento de desagrado relativamente à Companhia de Seguros, que era a quem, no imediato, eram assacadas responsabilidades pelos atrasos;

13° - Estes atrasos imputáveis à “A” punham assim, como não poderia deixar de ser, em causa a imagem da “B” perante segurados e terceiros;

14° - A este respeito e no mesmo sentido, veja-se, a título de prova documental o documento n.º 2, fls. 3 da contestação, os documentos n.ºs 5 a 13 da contestação, os documentos n.ºs 1 a 3 da Réplica, o documento n.º 28 da Réplica e o documento n.º 7, fls. 20 a 23 e 39 do requerimento de 17.03.2009.

15° - Pelo que, em face da prova produzida e supra exposta, forçosamente se terá de considerar, no mínimo, como parcialmente provado o quesito 44° da Base Instrutória, nos seguintes termos:

"Provado apenas que parte considerável dos relatórios de averiguação eram enviados pela A. à Ré tardiamente, pondo em causa a imagem desta perante os seus segurados."

16° - Relativamente ao quesito 56°, as testemunhas “H” (depoimento registado em suporte digital, estando o CD registado e arquivado sob o n.º 19), “J” (testemunha comum) (depoimento registado em suporte digital, estando o CD registado e arquivado sob o n.º 19), “L” (testemunha comum) (depoimento registado em suporte digital, estando o CD registado e arquivado sob o n.º 20), “O” (testemunha comum) (depoimento registado em suporte digital, estando o CD registado e arquivado sob o n.º 23), “I” (depoimento registado em suporte digital, estando o CD registado e arquivado sob o n.º 23) e “P”(depoimento registado em suporte digital, estando o CD registado e arquivado sob o n.º 23) declararam que existiram vários problemas relativamente à facturação, os quais consistiam, precisamente em: Dupla facturação; Facturação de serviços não concluídos e Facturação de serviços não solicitados;

17° - Do mesmo modo, vejam-se documento n.º 2, fls. 3 da Contestação, documentos n.ºs 3 a 15, fls.15 da Contestação documentos n.ºs 72 a 80 e 83 a 85 da Réplica, documento n.º 5 fls. 33 e 34 do requerimento de 17,03.2009 e

documento n.º 7 fls. 17 a 19 e 39 do requerimento de 17.03.2009;

18º - Em face do exposto, o quesito 56º da Base Instrutória deverá ser dado como PROVADO;

19º - Finalmente, no que respeita ao quesito 57º, as testemunhas "I" (depoimento registado em suporte digital, estando o CD registado e arquivado sob o n.º 23) e "P" (depoimento registado em suporte digital, estando o CD registado e arquivado sob o n.º 23) confirmaram a realidade do mesmo constante;

20º - O que impõe que o mesmo seja dado como PROVADO;

21º - Atenta a matéria de facto já dada como provada na sentença recorrida, aliada à matéria de facto que, no entender da recorrente deveria ter sido dada como provada nos termos supra expostos, forçosamente se terá de considerar que deve ser outro o enquadramento jurídico a adoptar;

22º - Desde logo, entende a Recorrente que o tribunal a quo não se pronunciou e deveria ter-se pronunciado, relativamente ao primeiro dos pedidos apresentados pela Recorrida na petição inicial e que era que fosse declarada a resolução com justa causa do contrato de prestação de serviços, por violação dos seus deveres contratuais por parte da ora Recorrente; _

23º - Sendo, pelo exposto, a sentença é nula nos termos do preceituado no artigo 668º, al. d) do CPC;

24º - Independentemente da nulidade da sentença, a verdade é que, atenta a prova produzida, o Tribunal a quo, teria, necessariamente, que julgar improcedente este pedido da Recorrida;

25º - Improcedente que é este pedido, necessariamente teriam que improceder também os restantes pedidos da Recorrida, já que subsidiários relativamente ao primeiro, conforme facilmente se constata;

26º - Não se provou qualquer violação contratual por parte da Recorrente relativamente à Recorrida, logo, não estão preenchidos os pressupostos da responsabilidade civil contratual ou extracontratual, à luz dos quais a Recorrida formulou o seu pedido;

27º - Pelo que cabia ao Tribunal "a quo", pura e simplesmente, absolver a Recorrente;

28º - Tendo, ao decidir de outro modo, a sentença recorrida violado quanto preceituam os artigos 668º, n.º 1, al. e) do CPC (o que igualmente gera nulidade da sentença) e 798º, 562º, 563º e 564º do Código Civil;

29º - Por outro lado, ao ter concluído que existiu, por banda da recorrente, denúncia tácita do contrato sem respeito pelo aviso prévio, o Tribunal a quo, decidiu ir para além do que era pedido pela Recorrida;

30º - Ora, em primeiro lugar, entende a Recorrente que esta decisão está em total contradição com a causa de pedir que serve de fundamento à acção

instaurada pela Recorrida;

31 ° - Efectivamente, a Recorrida alegou nos artigos 27° e 28° da petição inicial que:

"Apesar do comportamento da Ré em não solicitar qualquer serviço à A., em nenhum momento accionou a cláusula 5a do supra referido contrato", "Pelo que, o mesmo ainda se encontra em vigor.";

32° - Ou seja, a Recorrida, constrói a sua pretensão tendo por base um contrato que afirma estar em vigor, pedindo a sua resolução com justa causa e uma indemnização decorrente da violação de alegados deveres contratuais da Recorrente que fundamentam essa mesma resolução;

33° - Por seu turno, a ora Recorrente, afirma, no artigo 38° do seu articulado que "é certo que a Ré nunca denunciou o contrato de prestação de serviços com a A."

34° - Atento o exposto, facilmente se conclui que ambas as partes estão de acordo com a circunstância de nunca ter havido denúncia do contrato por banda da ora Recorrente.

35° - Perante o exposto, a resposta dada à matéria de facto de que "A Ré nunca accionou a cláusula 53 do contrato. (AI. O) da MA)" não pode ser interpretada, para efeitos de enquadramento jurídico, de modo restritivo como fez o Tribunal "a quo".

36° - Efectivamente, não se pode considerar apenas, atenta a versão das partes trazida a julgamento, que a Ré nunca accionou a cláusula, mas que poderia ter denunciado tacitamente o contrato.

37° - As partes referem expressamente que o contrato se mantém em vigor, pelo que, ao ter decidido que existiu por parte da Recorrente uma denuncia tácita do contrato, o Tribunal a quo está a ir contra aquilo que as partes quiseram afirmar nos seus articulados - que não foi apenas que nunca tinha sido accionada a cláusula, mas sim que nunca o contrato tinha sido denunciado por parte da A..

38° - Por assim ser, o Tribunal a quo condenou a Ré em objecto diverso do pedido, pronunciou-se sobre questão que não podia tomar conhecimento e proferiu decisão que está em contradição com a fundamentação, concretamente, com a matéria de facto dada como provada.

39° - Sendo também, pelo exposto e com estes fundamentos, a sentença proferida nula, nos termos do preceituado no artigo 9. 668°, n:01, ais. c)',d) e ei d~ CPC.,

40° - Devendo ser substituída por outra que, pura e simplesmente julgue improcedente os pedidos apresentados pela Recorrida.

41 ° - Ainda que assim não se entenda, atenta a matéria de facto dada como provada pelo Tribunal a quo, conjugada com a resposta que, no entender da

Recorrente deverá ser dada aos quesitos 39°, 40°, 44°, 56° e 57° da Base Instrutória, verifica-se que, a Recorrente tinha variadas queixas no que respeita à qualidade do trabalho da Recorrida, as quais foram aumentando com o passar do tempo.

42° - Toda esta situação, como é óbvio, tornou insustentável a relação de prestação de serviços mantida entre a recorrente e a Recorrida, por culpa, não da recorrente, mas sim da recorrida.

43° - Apesar de nunca ter sido expressamente invocada justa causa de resolução do contrato por parte da Recorrente, a verdade é que, em face dos comportamentos verificados e dados como provados imputáveis à recorrida, resulta claro que a Recorrente tinha justa causa para resolver o contrato.

44° - Neste contexto, caso se considere que o contrato já não se mantém em vigor, necessariamente se terá de concluir que estamos, não perante uma denúncia tácita do contrato, como entendeu a sentença recorrida, mas perante uma resolução tácita do mesmo, com justa causa, por iniciativa da Recorrente.

45° - Tendo, ao decidir em sentido diverso do supra exposto, o Tribunal a quo violou quanto dispõe o artigo 217° do Código Civil.

46° - Finalmente e quanto muito, se quisermos atentar nos comportamentos de ambas as partes dados como provados, verificamos que entre a A. e a Ré começaram a existir problemas de relacionamento, sendo que a Ré ora Recorrente se queixava que a A. Recorrida não efectuava um trabalho de qualidade e a A. Recorrida se queixava que a Ré Recorrente não pagava a tempo e horas.

47° - Esta relação foi-se deteriorando de tal modo que levou a que, por um lado, a Ré Recorrente fosse deixando de dar trabalho à A. Recorrida, até à supressão total dos serviços e a A. Recorrida intentasse contra a Recorrente acções judiciais para pagamento de facturas alegadamente em dívida.

48° - Ora, no momento em que tudo isto sucede, resulta claro que, nem a Recorrente pretendia continuar a solicitar os serviços da Recorrida, nem esta pretendia continuar a prestar serviços àquela, porque aquela não lhe liquidava o trabalho supostamente executado.

490 - Estes comportamentos de ambas as partes, poderão levar, quanto muito, a que se considere ter existido uma revogação tácita do contrato,

500 - Termos em que, no limite, se se optar por enquadrar a situação na declaração tácita e comportamento concludente, necessariamente se terá de concluir que, o que existiu foi uma revogação tácita do contrato, perpetrada por ambas as partes.

510 - Impondo-se a revogação da sentença recorrida nestes termos, a qual, ao entender de outro modo, violou a já citada norma do artigo 2170 do Código

Civil.

520 - A terminar, não poderá deixar de se dizer que, a admitir-se e relevar-se juridicamente os comportamentos das partes, configurando os mesmos como declarações tácitas ou comportamentos concludentes no sentido da cessação do contrato de prestação de serviços, jamais se poderá concluir que havia lugar, no caso, a aviso prévio;

530 - Com efeito, uma denúncia tácita não pode ser precedida de aviso prévio, sob pena de não ser tácita.

540 - O aviso prévio previsto na Cláusula 53 do contrato celebrado, só pode valer para a denúncia expressa.

55° - Não sendo aplicável ou exigível na denúncia tácita.

56° - Pelo que, no caso, não existiu, por banda da Recorrente, qualquer violação contratual, ao contrário do que considerou o Tribunal a quo.

Termina pedindo a revogação da sentença recorrida, absolvendo-se a Apelante dos pedidos formulados.

Colhidos os vistos legais, cumpre decidir.

*

II. Nos termos dos art.ºs 684º, n.º 3, e 690º, n.º 1, do C.P.Civil, o objecto do recurso acha-se delimitado pelas conclusões da recorrente, sem prejuízo do disposto na última parte do n.º 2 do art.º 660º do mesmo Código.

As questões a decidir resumem-se, essencialmente, a saber:

1. Quanto ao agravo:

- se a ré formulou na contestação/reconvenção pedido de resolução do contrato;

- se é admissível a reconvenção;

- se, sendo admissível, os autos fornecem elementos que permitam a esta Relação conhecer do seu mérito, nos termos do art. 715º, n.º 2, do CPC.

2. Quanto à apelação:

- se é caso de alterar a matéria de facto considerada assente em 1ª instância;

- se há contradição insanável entre os factos das als. M) e N) dos factos assentes e da resposta ao quesito 58º;

- se a sentença é nula, nos termos do art. 668º, n.º 1, c), d) e e) do CPC;

- se a ré denunciou ou revogou tacitamente o contrato celebrado com a autora e se o fez com justa causa;

- se a autora tem direito à indemnização fixada na sentença e/ou outros montantes indemnizatórios.

*

V. Factos considerados provados em 1ª instância (integrados com as

rectificações decorrentes da impugnação da matéria de facto):

1. A A. exerce a actividade de averiguação de sinistros. (al. A) da MA).
2. A R. exerce a actividade seguradora e, como tal, procede a requisição de serviços de averiguação no âmbito da responsabilidade a que esta vinculada pelos contratos de seguro que celebra (al. B) da MA).
3. A A. iniciou a prestação serviços a R. em 2003 (al. C) da MA).
4. Em 2003 a Autora era uma empresa recente (resp. 32º da BI).
5. A A., gradualmente, foi alargando a sua área de intervenção (alínea A) da MA) a todo o território continental e ao arquipélago da Madeira (resposta 2º da BI).
6. A ré tornou-se um dos mais importantes clientes da Autora (resp. 33º da BI).
7. Tendo em vista o alargamento da sua área de intervenção, a autora contratou peritos averiguadores vários pontos dos pais em regime de prestação de serviços (resp. 3º da BI).
8. A W..., na avaliação dos serviços de sinistros que são prestados pelas seguradoras, considerou a “B” Companhia de Seguros S... “a melhor prestadora de sinistros entre Setembro de 2003 e Setembro de 2004” (al. P) da MA).
9. A A. efectuou para a ré serviços de averiguação em Marrocos - processo ... (S.G. n.º ...), em 12 de Outubro de 2004 (al. Q) da MA).
10. A perícia referida em Q), foi objecto de acompanhamento pessoal por parte do Director de Sinistros, “O” (resp. 26º da BI).
11. A 25.11.2004. a ré solicitou a autora averiguação no processo ... relativamente ao qual a ré solicitou a conclusão do respectivo relatório a 05.01.05, 25.01.05, 16.02.05, 03.03.05 e 04.04.05 tendo obtido resposta da autora a 04.04.05., a qual informa as dificuldades em obter o relatório de danos corporais de um dos sinistrados (resp. 53º da BI).
12. O Delegado Geral da ré, “Q”, declarou que a ré atingiu em 2004 resultados sem precedentes na sua história (al. R) da MA).
13. O sócio-gerente da autora, “R”, nas instalações daquela, deu formação de perito averiguador a um número não concretamente apurado de pessoas, tendo essa formação uma parte pratica que se traduzia no acompanhamento de um perito na realização de averigua coes (resp. 4º e 5º da BI).
14. O Dr. “O” deslocou-se as instalações da autora, a pedido desta, a fim de falar sobre averiguação, a formandos da autora (resp. 8º da BI).
15. No final de 2004, a ré detectou que a A. emitira uma factura por um serviço que não tinha prestado (resp. 41º da BI).
16. A A. assumiu a situação, tendo afirmado tratar-se de um lapso (resp. 42º

da BI).

17. No processo 2002/... a ré solicitou, por e-mail, informação do andamento do mesmo a 30.06.04, 04.08.04, 02.12.04, sem resposta. (resp. 45o da BI) - facto alterado infra, no sentido de se considerar provado que no processo 2002/... a ré solicitou, por e-mail, informação do andamento do mesmo a 30.06.04, 04.08.04 e 02.12.04, só tendo obtido resposta sobre o andamento do processo a 6/12/2004.

18. Em Dezembro de 2004 a autora prometeu melhorar a qualidade do serviço prestado suportando-se numa alteração ao seu software de gestão de processos (resp. 47º da BI).

19. A 01 de Janeiro de 2005 a A., na qualidade de 1a outorgante e a ré, na qualidade de 2a outorgante, subscreveram o instrumento junto por copia a fls. 22-23, denominado “ Contrato de Prestação de Serviços. Peritos Averiguadores “ com o seguinte teor:

“ Clausula 1a (Objecto actividade da 1a outorgante)

A 1a outorgante dedica-se ao exercício da actividade seguradora e, como tal, procede a requisição de Serviços de Averiguação no âmbito da responsabilidade a que esta vinculada pelos contratos de seguro que celebra.

Clausula 2a (Objecto ou actividade da 2a outorgante)

1. A 2a outorgante e uma Sociedade ou Pessoa Singular que exerce a actividade de Averiguação de Sinistros e/ou o controlo de opera coes do mesmo tipo.

2. A 2a outorgante possui ou controla pessoal técnico devidamente habilitado para o exercício da actividade referida no n.º 1, bem como possui os meios necessários e adequados as características do mesmo exercício.

Clausula 3a (Objectivo do contrato)

O presente contrato tem como objectivo estabelecer e regular as condições dos serviços prestados pela 2a outorgante no âmbito das responsabilidades a que a 1ª outorgante esta vinculada.

Clausula 4a (Vigência do contrato)

O presente contrato vigorara por um período de 1 ano a partir da data da sua celebração, podendo ser automática e sucessivamente renovado por igual período, sempre que a vontade das partes não o rescindir 30 dias antes da data do respectivo prazo atingir o seu limite.

Clausula 5a (Denúncia do contrato)

Qualquer das partes contratantes pode, a todo o tempo, denunciar o presente contrato mediante comunicação escrita com a antecedência mínima de 30 (trinta) dias em relação a data em que se pretenda que a denuncia produza os seus efeitos, sem prejuízo do integral cumprimento, por ambas as Outorgantes, de compromissos que no âmbito do contrato denunciado tenham

sido assumidos.

Clausula 6a (Preço)

1. Os preços a pagar pelos Serviços requisitados pela 1a outorgante serão sempre os que constem no respectivo “Anexo A. Precario de Servicos “, o qual fica a fazer parte integrante do presente contrato.
2. Os preços referidos no numero anterior desta clausula poderão ser alterados pela 2a outorgante mediante notificação a 1a outorgante com 30 (trinta) dias de antecedência relativamente a data de entrada em vigor do(s) novo(s) valor(es).
3. Durante o prazo referido no numero 2 desta clausula, a 1a outorgante, caso o(s) novo(s) valor(es) não lhe mereça(m) interesse, poderá proceder a rescisão imediata do presente contrato, sem prejuízo no entanto do cumprimento por parte da 2ª Outorgante, dos serviços que lhe tenham sido solicitados em data anterior a proposta de alteração que por esta foi formulada.

Clausula 7a (Obrigações da 1a outorgante)

A 1a Outorgante obriga-se a:

1. Pagar o valor da respectiva prestação de serviços de harmonia com o estipulado na clausula 6a do presente Contrato.
2. Efectuar o pagamento referido no numero anterior no prazo de 30 (trinta) dias, prazo que devera ser contado a partir da data da respectiva factura.
3. Pagar o valor que para o efeito esteja estipulado no “ Anexo A . Precário de Serviços “ (Secção III E . PDF), sempre que, como consequência directa do trabalho desenvolvido pela 2a outorgante no âmbito do serviço que lhe foi solicitado e designado por “ Averiguação (Modulo 01) “ e através do qual tenha obtido prova de fraude, se verifique a desistência, pura e simples, da reclamação ou a redução do valor final a pagar pelo sinistro.

Clausula 8a (Obrigações da 2a outorgante)

A 2a outorgante obriga-se a:

1. Fazer prova, anualmente e através de suporte escrito e oficial para o efeito, do cumprimento das suas obrigações no âmbito Fiscal e da Segurança Social.
2. Nos termos da cláusula 6a deste contrato, efectuar os serviços para os quais seja solicitada pela 1a outorgante através da requisição da qual fique registo escrito.
3. Informar sistematicamente a 1a outorgante, por meio do qual fique escrito, ou por disponibilização de acesso a qualquer plataforma informática de que disponha, sobre a evolução do serviço encomendado.

(...) “ (al. D) da MA e reste. 48o da BI).

20. Do referido instrumento faz parte integrante o instrumento junto a fls.

24-25 denominado “ Anexo A . Precário dos Serviços “ (al. E) da MA).

21. Os serviços de averiguação eram solicitados pela ré através de e-mail ou

fax (al. F) da MA).

22. A A. procedeu ao desenvolvimento de um sistema de software de gestão de processos, para o acabamento dos serviços solicitados (al. H) da MA e resp. 1º da BI).

23. Foram atribuídas passadores de acesso a essa aplicação, aos gestores de sinistros da ré para consulta dos processos distribuídos à A. (al. I) da MA).

24. Trabalho realizado por um técnico informático, com um custo de €15.500,00 (quinze mil e quinhentos euros)- (al. J) da MA).

25. Quando os relatórios de averiguação se encontravam findos eram entregues nas instalações da ré, com os originais dos documentos recolhidos, embora já disponibilizados em plataforma informática e emitida a correspondente factura (al. G) da MA).

26. A 25 de Janeiro de 2005 a ré solicitou a A. informação sobre o andamento de 6 processos de averiguação de 2004 e de 1 processo de 2002, tendo a autora respondido no mesmo dia (resp. 49º e 50º da BI).

27. Por e-mail de 01 de Fevereiro de 2005, a ré solicitou à autora o envio do relatório de averiguação de dois processos, um cujo pedido de averiguação havia sido entregue à A. em 20 de Janeiro de 2004 e outro cujo pedido havia sido entregue à autora em 05 de Novembro de 2004 (resp. 52º da BI).

28. Em Marco de 2005, havia queixas de gestores da ré de que não conseguiam aceder ao software de gestão de processos da A. ou, quando conseguiam, não tinha qualquer acesso ao andamento de processos novos (resp. 51º da BI).

29. A 01 de Julho de 2005 a ré enviou a autora o mais de fls. 225 -226, que aqui se dá integralmente por reproduzido, no qual dá conta de uma reclamação veiculada pela Delegação de Aveiro da ré, reclamação essa tendo por objecto a manifestação de desagrado de um segurado sobre o modo como um perito da A. tinha actuado na averiguação do sinistro e pede a autora que sejam feitos os considerandos tidos por convenientes (resp. 54º e 55º da BI).

30. No segundo semestre de 2005, a ré diminuiu os pedidos de averiguação no ramo automóvel a autora (al. L) da MA e resp. 58º da BI).

31. No 1º semestre de 2006 a quebra do volume de pedidos continuou, apenas sendo solicitadas averiguações do ramo Acidentes de Trabalho.(al. M) da MA e resp. 58º da BI) - facto alterado infra, tendo-se considerado assente que a quebra de volume de trabalho continuou em 2006, culminando na total ausência de envio de pedidos de averiguação a partir do 1º trimestre de 2006.

32. A partir do 1º trimestre de 2006 a ré deixou de solicitar a ré quaisquer pedidos de averiguação, o que se mantém até à data (al. N) da MA e resp. 58º da BI) - facto eliminado infra.

33. Facto aditado infra: Devido à total ausência do envio de pedidos de

averiguação por parte da ré, conforme referido em M), no ano de 2006 a autora deixou de facturar um montante não concretamente apurado e de realizar as despesas respectivas com honorários aos peritos, bem como deixou de ter o lucro correspondente, de montante igualmente não apurado (resposta aos quesitos 21º, 22º e 23º).

34. Nos anos de 2004, 2005 e 2006 a ré solicitou a autora a prestação de serviços (resp. 43º da BI).

35. A ré nunca accionou a clausula 5a do contrato (al. O) da MA).

36. Facto aditado infra: Por lapsos dos serviços da ré, algumas facturas emitidas pela autora, não foram pagas no prazo de 30 dias previsto no contrato celebrado entre as partes, sendo-o posteriormente (resposta ao quesito 19º-A).

37. No ano de 2003, em serviços prestados a ré, a A. facturou um montante não concretamente apurado (resp. 9º da BI).

38. No ano de 2004, em serviços prestados a ré, a A. facturou um montante não concretamente apurado (resp. 11º da BI).

39. No ano de 2005, em serviços prestados a ré, a A. facturou um montante não concretamente apurado (resp. 12º e 13º da BI).

40. No ano de 2006, em serviços prestados a ré, a A. facturou um montante não concretamente apurado (resp. 14º da BI).

41. A autora intentou contra a ré, a 17 de Marco de 2006 e 20 de Abril de 2006, duas injunções para pagamento de facturas alegadamente em divida e que a 12.06.07 e 05.07.07 a ré foi citada para contestar duas acções de processo sumaríssimo intentadas pela autora para pagamento de facturas alegadamente em divida (resp. 15º da BI).

42. Devido aos factos referidos em L), M) e N) a autora deixou de prestar serviços a ré e em consequência deixou de auferir o respectivo preço. (resp. 16º da BI) - facto alterado infra, no sentido de se ter considerado provado que a autora, em virtude do referido em L) e M) deixou de ter dinheiro para pagar os honorários de alguns dos averiguadores que para si prestaram serviço, tendo um deles petitionado o respectivo pagamento num julgado de paz (respostas aos quesitos 16º e 17º).

43. A autora exerce a actividade de gestão de sinistros (al. A) da MA), editou em 2006 uma revista, denominada "G...S...", com edição impressa e on-line e publicita no seu sitio na Internet .[http://www."A".pt/](http://www.) - que: a empresas e particulares presta serviços de gestão juridico-pericial de sinistros, aconselhamento técnico - aqui se incluindo a aquisição e manutenção de frotas e a escolha de seguros - formação de condutores e profissionais e assessoria jurídica; a seguradoras presta serviços de peritagem e averiguação e todos os ramos, colaborando desde 2002 com a maioria das companhias seguradoras

(resp. 36º A e 36º da BI).

44. No seu sitio na Internet - [http://www."A".pt/](http://www.) - e na área relativa a “empresa e particulares “ a autora publicita que desde Outubro de 2002 que tem celebrado acordos com empresas e particulares no sentido de intervir na identificação de responsabilidades e de regularizar processos de sinistro junto das companhias seguradoras ou de outras instituições potencialmente envolvidas (resp. 37º da BI).

45. No seu sitio na Internet - [http://www."A".pt/](http://www.) - e na área relativa a “empresa e particulares “ a autora publicita que tem como clientes a quem presta serviços, a Auto C... do G..., a Auto I..., S.A., C... P...Seguros, Co... , Cr... , D... , D... T..., Lda., F... V... . Mediação, F... A...P..., G... , J... , M...I... , S... , P...T... (resp. 38º da BI).

IV. Do direito:

“Ex vi” do disposto no art. 710º, nº1, do C.P.C, importa primeiramente conhecer do recurso do agravo.

Do agravo:

A primeira questão que cumpre abordar prende-se com os pedidos que efectivamente foram formulados na contestação/reconvenção.

Nas suas alegações diz a agravante que, para além de ter formulado pedido de condenação pelos danos causados, formulou pedido de resolução do contrato com justa causa.

Vejamos.

Na contestação/reconvenção a ré alegou que:

Art. 106º

“Todo o comportamento supra exposto, porque reiterado e culposos, justifica a resolução, com justa causa, do contrato de prestação de serviços celebrado com a A.”.

Art. 107º

“Além de que, gera a obrigação de indemnizar, por incumprimento, por todos os danos patrimoniais e não patrimoniais causados, nos termos de quanto preceitua o artigo 798º do Código Civil”.

E no final da contestação concluiu no seguinte sentido:

a) Deve a acção ser julgada improcedente por não provada e ser a Ré absolvida do pedido.

b) Deve o pedido reconvençional ser julgado procedente por provado e ser a A. condenada a liquidar à Ré a quantia de 105.000,00 €, sendo 5.000,00 € a título de danos patrimoniais e 100.000,00 € a título de danos morais, tudo acrescido de juros vencidos e vincendos, à taxa de 10,58% desde a data da notificação

do presente articulado à A. até integral pagamento e ainda em custas e demais despesas legais”.

Em face desta transcrição e das conclusões de recurso, a primeira questão que cumpre apreciar é a de saber se a ré formulou pedido de resolução do contrato de prestação de serviços em causa nos autos.

Como defende o Prof. Alberto dos Reis (in Comentário ao Código de Processo Civil, 2º vol. Pag. 361), uma coisa é a pretensão do autor, outra o pedido.

“A pretensão exprime o direito que o autor se arroga contra o réu; o pedido traduz-se na providência que o autor solicita do tribunal. É claro que a pretensão repercute-se naturalmente no pedido; a espécie de providência que o autor vai pedir ao tribunal deve ser, logicamente, o reflexo da pretensão que se arroga contra o réu”.

Ora, na contestação/reconvenção a ré limitou-se a declarar perante a autora, em conformidade com o estatuído no art. 436º, n.º 1, do C. Civil, o seu direito de resolução do contrato, arrogando-se nesse direito, mas no final desse articulado não formulou o correspondente pedido perante o tribunal (declaração de que o direito de resolução do contrato existia e foi correctamente exercido).

Consequentemente, apesar de competir ao tribunal averiguar se o contrato foi ou não resolvido com justa causa pela autora e pela ré, não cumpre ao tribunal efectuar essa declaração (sobre a validade/eficácia da declaração de revogação), com força de caso julgado, por não peticionada.

Por outro lado, não pode considerar-se subentendido esse pedido, desde logo por o mesmo não constituir pressuposto necessário do pedido de indemnização expressamente formulado, sendo, por isso, autónomos. É que, tendo o contrato, alegadamente, sido incumprido pela autora, a ré pode peticionar uma indemnização fundada nesse incumprimento, sem peticionar a declaração de validade da declaração de resolução (vide arts. 798 e 801º, n.º 1, do C. Civil).

Não se mostra pois efectuado esse pedido.

Nessa medida, improcedem, nesta parte, as conclusões da agravante.

Quanto aos pedidos de indemnização expressamente formulados:

Dispõe o art. 274º, n.º 2, do CPC:

“A reconvenção é admissível nos seguintes casos:

a) Quando o pedido do réu emerge do facto jurídico que serve de fundamento à acção ou à defesa;

b) Quando o réu se propõe obter a compensação ou tornar efectivo o direito a benfeitorias ou despesas relativas à coisa cuja entrega lhe é pedida;

c) Quando o pedido do réu tende a conseguir, em seu benefício, o mesmo efeito jurídico que o autor se propõe obter.

Nas alíneas a) a c) estabelecem-se assim os factores de conexão entre o objecto da acção e o da reconvenção que tornam esta admissível.

Em primeiro lugar, pela alínea a), o pedido reconvenicional pode fundar-se na mesma causa de pedir ou em parte da mesma causa de pedir.

Em segundo lugar, pela mesma alínea, o pedido reconvenicional pode fundar-se nos mesmos factos, ou parcialmente nos mesmos factos, em que o próprio réu funda uma excepção peremptória ou com os quais indirectamente impugna os alegados na petição inicial - Lebre de Freitas, Código de Processo Civil Anotado, vol 1^o, pag. 488.

Ora, relativamente ao pedido de indemnização pelos danos patrimoniais - emergentes da presente acção e despesas com advogado decorrentes da propositura contra si de outras duas acções -, é manifesto que, como a própria agravante reconhece, os mesmos não emergem do facto jurídico que serve de fundamento à acção ou à defesa.

Na verdade, a causa de pedir invocada na acção e na defesa prende-se com o incumprimento do contrato de prestação de serviços, sua resolução e danos daí decorrentes.

Ora, os danos por despesas judiciais não se enquadram nos danos directamente decorrentes daquele incumprimento - vide neste sentido o Ac. STJ de 18-12-2003, relatado pelo Cons. Afonso de Melo, in www.dgsi.pt.

De igual modo, se passam as coisas quanto ao pedido de indemnização por danos não patrimoniais fundado na má imagem para a reconvinte decorrente da participação contra si efectuada pela reconvinda junto do Instituto de Seguros de Portugal.

Efectivamente, esse pedido também não se baseia na causa de pedir invocada na acção, nem nos invocados na defesa, pois que não se prendem com a dedução de qualquer excepção peremptória, nem com os que indirectamente impugna os alegados na petição inicial.

É, pois, manifesto que a reconvenção não é, nesta parte, admissível.

No que tange ao pedido de indemnização pelos danos não patrimoniais pela má imagem que o comportamento da autora causou, relativamente a clientes da ré:

Na decisão recorrida entendeu-se que:

“Relativamente ao pedido de indemnização de danos não patrimoniais, resulta

manifesto que o mesmo não se alicerça na causa de pedir invocada pela Autora, mas também não se alicerça na defesa invocada.

Na verdade, tal pedido alicerça-se num facto que resulta externo relativamente à causa de pedir da acção e à defesa (esta fundada no incumprimento do contrato por parte da ré, que deu origem à cessação da solicitação dos serviços) - participação da autora ao ISP e a sua eventual carga negativa para a imagem da autora.

Sendo externo à causa de pedir e à defesa, o mesmo não é admissível à luz da alínea a) citada”.

Dissentimos deste entendimento.

Desde logo, na decisão recorrida o Sr. Juiz não atentou no facto do pedido de indemnização por danos não patrimoniais decorrer também, na tese da reconvinte, da má imagem junto dos clientes desta pelo facto da reconvinde remeter com atraso os relatórios de averiguações solicitados e das inerentes reclamações dos clientes daquela.

Efectivamente, nos arts. 94º a 97º e 109º da contestação/reconvenção a ré alegou que:

94º

“Em virtude dos constantes atrasos na entrega dos relatórios de averiguações solicitados pela Ré, esta viu-se obrigada a constantes desculpas pelo atraso nas respostas a dar aos seus segurados acerca das averiguações em curso

95º

Recebeu reclamações.

96º

Perdeu tempo com explicações.

97º

E viu posta em causa a sua imagem perante os clientes, arriscando-se a perdê-los.

109º

E a título de danos não patrimoniais, pela má imagem que o comportamento da A. causou, relativamente a clientes da Ré e ao Instituto de Seguros de Portugal, deve aquela ser indemnizada em montante não inferior a 100.000,00 € (cem mil euros)”.

Assim, o pedido de indemnização em referência alicerça-se parcialmente nos mesmos factos, em que a reconvinde funda a excepção peremptória de incumprimento do contrato pela autora (atraso na elaboração dos relatórios originam reclamações dos clientes e má imagem da ré), bem como com os factos com os quais indirectamente impugna os alegados na petição inicial. Na verdade, na contestação a ré excepçiona o incumprimento do contrato por

parte da autora, resolve-o (apesar de não pedir, para fazer caso julgado, a declaração da resolução do contrato), e pede a condenação desta em indemnização derivada do incumprimento.

Parte dos factos em que se funda essa excepção constituem a causa de pedir da reconvenção.

Consequentemente, é admissível o referido pedido reconvenicional, impondo-se, nesta parte, a revogação da decisão recorrida.

Implicará esta decisão da Relação o prosseguimento da acção, com o alargamento da base instrutória, mediante a selecção dos factos alegados relevantes atinentes ao aludido pedido?

Ou, ao invés, dispõe esta Relação de todos os elementos necessários ao conhecimento do mérito desse pedido, nos termos do art. 715º, n.º 2, do CPC? Vejamos.

Em causa está um pedido de indemnização por danos não patrimoniais alegadamente sofridos pela reconvinte e provocados pela reconvinda.

Nesta matéria alegou-se na contestação/reconvenção que, em decorrência dos constantes atrasos na entrega dos relatórios de averiguações solicitados pela ré, esta viu-se obrigada a constantes desculpas pelo atraso nas respostas a dar aos seus segurados acerca das averiguações em curso, tendo recebido reclamações e visto posta em causa a sua imagem perante os clientes, arriscando-se a perdê-los.

O direito ao bom nome e à reputação de outrem encontra consagração constitucional no art. 26º, n.º 1, da CRP e é realizada pelas normas de Direito Civil, através da tutela de personalidade (arts. 483º e 484º, do C. Civil).

Esse direito não é exclusivo das pessoas singulares, podendo também ser dele titular as pessoas colectivas – cfr. Ac. TC n.º 292/2008, in <http://www.tribunalconstitucional.pt>.

Efectivamente, as pessoas jurídicas podem ser lesadas na sua boa imagem, no seu crédito.

Dispõe o art. 484º citado que quem afirmar ou difundir um facto capaz de prejudicar o crédito ou o bom nome de qualquer pessoa, singular ou colectiva, responde pelos danos causados.

As pessoas colectivas não são portadoras do valor da honra, enquanto direito de personalidade, mas transmitem para o exterior uma certa e determinada imagem da forma como se organizam, prestam serviços ou fornecem bens que constituem o seu escopo.

Têm assim a defender o seu nome, o seu crédito comercial perante o mercado

dos seus clientes, efectivos ou potenciais, na aquisição dos seus produtos ou na prestação dos seus serviços.

Questão de maior complexidade é saber se relativamente às pessoas colectivas, como é o caso da ré, o alegado dano causado na sua imagem comercial perante os clientes apenas pode ser ressarcido ao nível do dano patrimonial ou se também o pode ser em sede de dano não patrimonial. Esta questão tem sido alvo de decisões díspares por parte do S.T.J. Assim, nos acórdãos de 23/01/2007 (relatado pelo Cons. Faria Antunes), 27/11/2003 (relatado pelo Cons. Quirino Soares) e 9-06-2005 (relatado pelo Cons. Araújo Barros), decidiu-se que a ofensa do bom nome e reputação das sociedades comerciais apenas releva como dano patrimonial indirecto (estes acórdãos podem ser consultados in www.dgsi.pt).

Em prol deste entendimento diz-se que os prejuízos estritamente morais implicados na ofensa do bom nome e reputação apenas calham aos indivíduos, para os quais a dimensão ética é importante, independentemente do dinheiro que poderá valer, e não às sociedades comerciais, pois a estas o bom nome e a reputação apenas interessam na justa medida da vantagem económica que deles podem tirar.

Aduz-se ainda que as sociedades comerciais não padecem de sofrimento moral e que toda a ofensa ao bom nome comercial acaba por se projectar num dano patrimonial indirecto revelado pelo afastamento da clientela e na consequente frustração de vendas por força da repercussão negativa no mercado que à sociedade advém por causa da má imagem que se propaga.

Na linha deste entendimento, num caso como o dos autos, não se tendo sido alegado um dano patrimonial indirecto, a mera lesão da imagem comercial da ré não seria susceptível de fundamentar qualquer indemnização a título de dano não patrimonial.

Diferentemente, nos acórdãos do STJ de 12-02-2008 (relatado pelo Cons. Fonseca Ramos), 5-10-2003 (relatado pelo Cons. Neves Ribeiro), 8-03-2007 (relatado pelo Cons. Salvador da Costa) e de 27-09-2007 (relatado pelo Cons. Alberto Sobrinho), entendeu-se que pode também ser indemnizável o dano não patrimonial (estes acórdãos podem ser consultados in www.dgsi.pt).

Com o devido respeito pelo entendimento sufragado pela primeira corrente jurisprudencial citada, propendemos neste último sentido.

Se é certo que pela natureza das coisas, as pessoas colectivas não têm emoções, sofrimento, prazer, alegrias e tristezas, importa reconhecer que as mesmas são portadoras de determinada imagem, que transmitem para o

exterior relativamente à forma como se organizam, funcionam e prestam serviços ou fornecem bens que constituem o seu escopo.

Trata-se de um direito análogo ao direito de personalidade reconhecido constitucionalmente aos indivíduos, sendo que as pessoas colectivas têm todo o interesse em defender o seu bom nome no universo dos seus negócios comerciais (crédito comercial), o prestígio de que gozam ou o conceito positivo em que são tidas no meio social em que se integram.

Ora, não se vê que, à semelhança do que acontece com os indivíduos em caso da violação dos seus direitos de personalidade, os danos morais provocados pela violação da imagem do ente colectivo não possam, por si só, dar lugar a uma indemnização em sede de danos não patrimoniais (e o art. 12º, n.º 2, da CRP, estabelece que as pessoas colectivas gozam dos direitos e estão sujeitas aos deveres compatíveis com a sua natureza), desde que, pela sua gravidade, mereçam a tutela do direito, tanto mais que, na maior parte das vezes, é muito difícil a demonstração dos chamados danos patrimoniais indirectos (afastamento da clientela por força da repercussão negativa no mercado que à sociedade advém por causa da má imagem que se propaga) e a indemnização pelos danos não patrimoniais não reveste natureza exclusivamente ressarcitória, tendo também um cariz punitivo.

Seja como for, para que haja obrigação de indemnizar pelos danos não patrimoniais é necessário que o lesado alegue e prove a existência de danos, o que pressupõe o conhecimento da extensão da ofensa a bens de ordem moral experimentada pelo lesado.

Ora, nesta sede a reconvinte limitou-se a articular que, em decorrência dos constantes atrasos na entrega dos relatórios de averiguações solicitados pela Ré, esta viu-se obrigada a constantes desculpas pelo atraso nas respostas a dar aos seus segurados acerca das averiguações em curso, tendo recebido reclamações e visto posta em causa a sua imagem perante os clientes, arriscando-se a perdê-los.

Não tendo a ré alegado qual o prazo concedido à autora para concluir as averiguações, nem o prazo que seria necessário para o efeito - o que, naturalmente, dependeria da respectiva complexidade e/ou dificuldade em colher depoimentos ou aceder a outros meios de prova -, assim como as datas da entrega dos relatórios respectivos, não se pode retirar a ilação relativa ao seu envio tardio (nesta parte, o facto quesitado denota conteúdo meramente conclusivo).

Ademais, a ré nada alegou de relevante acerca da repercussão que o atraso teve na sua vida empresarial (limitou-se a alegar um risco de perda de clientes e não a sua perda efectiva), nem em que se traduziu esse atraso (quantos dias

ou meses), o número de clientes atingido (o vocábulo “clientes” comporta um número que pode ser de apenas dois) e o tipo de reclamação recebida destes para se poder concluir que aquele atraso atingiu a imagem comercial da ré junto do universo dos seus clientes.

Efectivamente, atingir a imagem seria uma conclusão que competiria extrair daqueles factos, sendo que os alegados não permitem concluir tal.

Acresce que, nos termos do art. 496º, n.º1, do CC, apenas são indemnizáveis os danos não patrimoniais que pela sua gravidade mereçam a tutela do direito. A gravidade do dano deve ser aferida por um padrão objectivo, ainda que sopesando as circunstâncias concretas do caso, e ser de molde a justificar a concessão de uma satisfação de natureza pecuniária ao lesado.

Assim, ainda que se entendesse que a imagem da ré foi atingida pela conduta da autora, os danos alegados não assumem uma gravidade que justifique a tutela do direito.

Pelas razões que se deixam aduzidas, conclui-se pela improcedência do pedido reconvenicional (pedido de indemnização pelos danos não patrimoniais pela má imagem que o comportamento da autora causou, relativamente a clientes da ré).

V. DA APELAÇÃO:

A) Quanto à impugnação da matéria de facto fixada na 1ª instância:

Da alegada contradição insanável na resposta dada na al. M) da MA e resp. 58º da BI) e na al. N) da MA e resp. 58º da BI):

O constante nas alíneas L), M) e N) derivou do alegado nos arts. 22º, 23º e 24º da pi:

Assim:

“ 22º

No entanto, no segundo semestre desse ano, sem que nada o fizesse prever, a ré deteve abruptamente os pedidos de averiguações, no ramo automóvel, o que se certifica através da facturação de apenas €44.474,32 (...)

23º

A quebra de volume de trabalho continuou no 1º semestre de 2006, sendo que, nesta data, apenas eram solicitadas averiguações do ramo Acidentes de Trabalho, cuja facturação rondou os €10.812,23 (...).

24º

Culminando na total ausência de envio de trabalhos a partir do primeiro trimestre de 2006, situação que se mantém até à data (cfr. doc. 19 a 70)”.

Ora, consta nos documentos juntos pela autora com a p.i. (nºs 10 a 70) que no ano de 2006 os últimos pedidos de averiguação deram entrada nos serviços da autora no dia 15-02-2006 e que, nesse ano, foram pedidas 14 averiguações, sendo 11 do ramo de acidentes de trabalho, duas averiguações completas e uma averiguação relativa a danos corporais.

Nessa documentação consta ainda que nos dias 14-02-2006, 10-03-2006, 22-03-2006 e 23-06-2006 deram entrada nos serviços da autora 4 pedidos de deslocação a tribunal.

Deste enunciado deriva que a alegação efectuada pela autora nos arts. 22º a 24º da p.i. e através dos documentos juntos com esse articulado não prima, salvo o devido respeito, pelo rigor e clareza de exposição.

Por outra via, no art. 65º da contestação a ré refere que:

“Corresponde à verdade o alegado nos artigos 22º a 24º da p.i., na parte em que se afirma que a quantidade de serviço foi diminuindo e deixou de existir em 2006”.

Deste enunciado decorre que o que está assente nos autos por acordo das partes é que:

- No segundo semestre de 2005, a ré diminuiu os pedidos de averiguação no ramo automóvel à autora, conforme se mostra assente na alínea L) dos factos assentes;
- A quebra de volume de trabalho continuou em 2006, culminando na total ausência de envio de averiguações a partir do 1º trimestre de 2006.

Assim, elimina-se a alínea N), passando a alínea M) a ter a seguinte redacção: A quebra de volume de trabalho continuou em 2006, culminando na total ausência de envio de pedidos de averiguação a partir do 1º trimestre de 2006.

Em face desta alteração da redacção da alínea M) e da eliminação da alínea N) deixou de se verificar a contradição apontada pela apelante.

Quanto à matéria dos quesitos cujas respostas foram impugnados pelas apelantes:

Os aludidos quesitos tinham a redacção e mereceram as respostas do tribunal a quo que se seguem:

9º -No ano de 2003, em serviços prestados à Ré, a A. facturou €95.952,40 ?

Resposta - No ano de 2003, em serviços prestados a ré, a A. facturou um montante não concretamente apurado.

11° No ano de 2004, em serviços prestados à Ré, a A. facturou €162.247,18 ?

Resposta - No ano de 2004, em serviços prestados a ré, a A. facturou um montante não concretamente apurado

12° No primeiro semestre de 2005, em serviços prestados à Ré, a autora facturou €113.660,35?

13° No segundo semestre de 2005, em serviços prestados à Ré, a autora facturou € 44.474,32 ?

Resposta aos quesitos 12º e 13º - No ano de 2005, em serviços prestados a ré, a A. facturou um montante não concretamente apurado.

14° No 1 a semestre de 2006, em serviços prestados à Ré, a autora facturou € 10.812,23 ?

Resposta - No ano de 2006, em serviços prestados a ré, a A. facturou um montante não concretamente apurado. (resp. 14º da BI).

15° Os factos referidos em L), M) e N), ficaram a dever-se ao facto de a A. ter solicitado judicialmente o pagamento de facturas em atraso?

Resposta - A autora intentou contra a ré, a 17 de Marco de 2006 e 20 de Abril de 2006, duas injunções para pagamento de facturas alegadamente em dívida e que a 12.06.07. e 05.07.07. a ré foi citada para contestar duas acções de processo sumaríssimo intentadas pela autora para pagamento de facturas alegadamente em dívida. (resp. 15º da BI).

16° Em consequência dos factos referidos em L), M) e N) a autora deixou de ter verbas para proceder ao pagamento dos seus trabalhadores ?

Resposta - Devido aos factos referidos em L), M) e N) a autora deixou de prestar serviços a ré e em consequência deixou de auferir o respectivo preço. (resp. 16º da BI).

17° O que deu causa a que alguns deles peticionassem judicialmente os valores em dívida?

18° E que deu origem a que a autora ficasse com a imagem de uma empresa que não cumpre com as suas obrigações?

19ºA - A Ré protelava no tempo os pagamentos das facturas referentes ao serviços prestados pela A., as quais eram pagas com vários meses de diferença?

19° O que inviabilizou a continuidade da prestação de serviços da Ré ?

20° E levou a que, gradualmente, os melhores peritos da A. recorressem a outros gabinetes de peritagens, deixando para segundo plano os serviços solicitados por esta?

21° Devido aos factos referidos em M) e N), em 2006 a autora deixou de facturar a quantia de € 302 911,61 ?

22° No referido ano teria despesas com honorários aos peritos de € 179780,00?

23° Pelo que deixou de auferir o lucro de €123.131,60?

Respostas aos quesitos 17° a 23° - Não provados.

30° Aquando da ausência de envio de trabalho pela R., esta, visando manter o nível de qualidade dos seus serviços, contratou directamente alguns peritos que prestavam serviços à A., nomeadamente, o perito averiguador “S”, entre outros?

Resposta - Não provado.

39° Em 2003, os gestores de sinistros internos da “B”, que tinham por função, designadamente, dar seguimento aos processos de sinistro previamente averiguados pela A, afirmaram, em unísono, que a qualidade dos relatórios de averiguação efectuados pela autora estava a diminuir?

Resposta - Não provado.

40° No seguimento de tais queixas, a autora foi sendo chamada a atenção, no sentido de melhorar, nos aspectos onde existiam problemas, a qualidade dos seus relatórios?

Resposta - Não provado

44° Os relatórios de averiguação eram sempre enviados pela A. à Ré tardiamente, pondo em causa a imagem desta perante os seus segurados?

Resposta - Não provado.

45° Sempre que os gestores da Ré solicitavam informações sobre alguns pontos da averiguação em curso ou sobre o andamento da mesma, o que era feito por email, a A ou não respondia, ou demorava a fazê-lo?

No processo 2002/... a ré solicitou, por e-mail, informação do andamento do mesmo a 30.06.04., 04.08.04. 02.12.04. sem resposta. (resp. 45o da BI).

52° Por assim ser, a Ré continuava, via e-mail a solicitar informação sobre o estado de vários processos, concretamente, um que havia sido entregue à A em 20 5 de Janeiro de 2004 e um que havia sido entregue em 05 de Novembro de 2004, ambos sem resposta?

Por e-mail de 01 de Fevereiro de 2005, a ré solicitou a autora o envio do relatório de averiguação de dois processos, um cujo pedido de averiguação havia sido entregue a A. em 20 de Janeiro de 2004 e outro cujo pedido havia sido entregue a autora em 05 de Novembro de 2004. (resp. 52o da BI).

56° Os processos facturados pela A à Ré, quer no mês de Agosto de 2005, quer no mês de Setembro, continham: - segunda facturação de serviços já liquidados, apresentando em alguns casos, valores superiores aos anteriormente cobrados; - facturação de serviços ainda não concluídos; - facturação de serviços não solicitados?

Resposta - Não provado.

57° Alguns relatórios de averiguação não chegaram a ser entregues à Ré?

Resposta - Não provado.

Quanto aos quesitos 9º, 11º, 12º, 13º, 14º, 21º, 22º e 23º:

Na sua fundamentação o Exmo. Julgador consignou:

“9º - Do depoimento das testemunhas ouvidas, resulta que em 2003 a autora prestou serviços à Ré. O montante facturado por tais serviços é que não é conhecido. Não vale para tal o documento de fls. 43, cuja origem se desconhece, não tendo sido objecto de explicação por qualquer uma das testemunhas arroladas.

11º - Do depoimento das testemunhas ouvidas, resulta que em 2004 a autora prestou serviços à Ré. O montante facturado por tais serviços é que não é conhecido. Não vale para tal os documentos de fls. 43 e 904, cuja origem se desconhece, não tendo sido objecto de explicação por qualquer uma das testemunhas arroladas.

12º - Do depoimento das testemunhas ouvidas e da alínea L), resulta que em 2005 a autora prestou serviços à Ré. O montante facturado por tais serviços é que não é conhecido. Não valem para tal os documentos de fls. 43 e 905, cuja origem se desconhece, não tendo sido objecto de explicação por qualquer uma das testemunhas arroladas.

13º - Do depoimento das testemunhas ouvidas e da alínea L), resulta que em 2005 a autora prestou serviços à Ré. O montante facturado por tais serviços é que não é conhecido. Não vale para tal os documentos de fls. 43 e 905, cuja origem se desconhece, não tendo sido objecto de explicação por qualquer uma das testemunhas arroladas.

14º - Do depoimento das testemunhas ouvidas e da alínea M) e N), resulta que em 2006 a autora prestou serviços à Ré. O montante facturado por tais serviços é que não é conhecido. Não vale para tal os documentos de fls. 43 e 906, cuja origem se desconhece, não tendo sido objecto de explicação por qualquer uma das testemunhas arroladas.

21º - É um facto que a Ré deixou de solicitar serviços à Autora. Mas saber quanto é que a autora facturaria implicaria saber a quantidade de serviços que a Ré iria solicitar, o que é pura e simplesmente impossível de saber.

22º - Saber quanto é que a autora iria pagar de honorários implicaria saber que serviços é que os mesmos iriam realizar e que honorários é que iriam cobrar, o que é pura e simplesmente impossível de saber

23º - Não sendo possível saber qual o valor dos serviços que a autora iria prestar à Ré, caso esta mantivesse a prestação de serviços nem quanto é que a mesma iria despende em honorários aos peritos, é impossível saber quanto é que a mesma iria lucrar. Não tem valor o documento de fls. 43, que mais não

representa do que é perguntado”.

A autora fundamenta a sua discordância quanto à valoração da prova efectuada em 1ª instância com base nos docs. de fls. 43, 99 a 146 e 904 a 906, por se tratarem de documentos contabilísticos retirados do programa de facturação e, ainda, quanto aos quesitos 21º, 22º e 23º, com base no depoimento da testemunha “H”.

Porém, dos documentos em apreço, os quais foram impugnados pela ré, não deriva que os mesmos façam parte da escrita comercial da autora.

De resto, mesmo que integrassem essa escrita, tal documentação não tem força probatória plena (vide art. 380º do CC), sendo de livre apreciação pelo tribunal.

Por outro lado, o valor alegadamente facturado pela autora à ré no período de Março de 2004 a Junho de 2006 que deriva dos docs. de fls. 904 a 906 (nos montantes de €113.008,28, €133.300,21 e €9.653,31, nos anos de 2004, 2005 e 1º semestre de 2006, respectivamente) não condiz com os valores alegados pela própria autora e constantes do doc. de fls. 43, nem com os valores alegadamente cobrados no período de 16/03/2004 a 17/10/2003 (no valor global de €297.954,29 – docs. de fls. 99 a 146).

Ademais, como bem refere o Exmo. Julgador, nenhuma testemunha se pronunciou sobre o teor de tal documentação.

Deste modo, os documentos, por si só, são insuficientes para a demonstração dos valores facturados,

Quanto ao depoimento da testemunha “H” (trabalhou para a autora no período de Setembro de 2004 a Abril de 2006, tendo exercido funções na parte administrativa e na parte atinente à facturação), o mesmo declarou que a autora facturava mensalmente à ré 20 a 30 mil euros.

Porém, tais declarações, no que tange aos valores da facturação (as quais apontam para uma facturação anual entre os €240.000,00 e os 360.000,00), não condizem sequer com o alegado quanto aos anos de 2004 e 2005 e com o que resulta da documentação acima referida.

Assim, concorda-se no essencial com a valoração da prova efectuada pelo Exmo. Julgador, havendo apenas que alterar as respostas aos quesitos 21º, 22º e 23º, no sentido de se dar como provado, com base naquele depoimento, nas regras da experiência comum e no conjunto da prova produzida, que devido à total ausência do envio de pedidos de averiguação por parte da ré, conforme referido em M), no ano de 2006 a autora deixou de facturar um montante não concretamente apurado e de realizar as despesas respectivas com honorários aos peritos, bem como deixou de ter o lucro correspondente, de montante igualmente não apurado.

Quanto à resposta ao quesito 15º:

Na sua fundamentação o Exmo. Julgador consignou:

“Os documentos de fls. 96 e 97 (injunções) e de fls. 954 a 1038 e fls. 1039 a 1120 (acções sumaríssimas, sendo as datas referentes a estas as das cartas de citação da Ré. Não foi produzida prova duma relação de causa e efeito entre o facto de a Ré ter deixado de solicitar serviços à autora e o facto de a A. ter intentado as injunções em referência. É que, tanto quanto resulta da alínea M) a Ré deixou de solicitar serviços à autora no 1º trimestre de 2006 e as injunções são de Março e Abril de 2006 e a Ré só foi citada para as acções sumaríssimas em Junho e Julho de 2007”.

A autora sustenta dever ser considerada provada a matéria do aludido quesito com base no depoimento da testemunha “O” (director da área de sinistros da ré).

É certo que a aludida testemunha afirmou que: “julgo que deixámos totalmente de solicitar (serviços de averiguação) mais ou menos naquela fase em que começou a ter um relacionamento um pouco contencioso com o envios de ficheiros de facturas por pagar e não sei quê, revisões e tal, até ao momento em que depois acho que culminou com a propositura de uma acção contra a Companhia. Nessa circunstância não podíamos sequer estar a trabalhar nesse âmbito”.

Declarou ainda que a cessação dos pedidos ocorreu quando surgiu a questão das facturações (a autora enviava listagens de facturas supostamente não pagas e houve necessidade de conferir as mesmas e analisar os processos), o que causou mal-estar e deixou de haver confiança, isto antes das acções em tribunal, sendo que cerca de 90% das facturas encontravam-se pagas.

Nesta matéria foram ainda prestados os seguintes depoimentos:

- testemunha “H” (foi empregado da autora no período de Setembro de 2004 a Abril de 2006, tendo exercido funções na parte administrativa, incluindo a facturação): declarou que a ré enviava mensalmente à autora uma listagem com os pagamentos feitos, os quais eram de montante inferior à facturação remetida por esta, alegando aquela que a averiguação não estava completa, ou que o relatório não tinha sido entregue ou ainda desconformidade entre os serviços pedidos e os facturados;
- testemunha “C” (prestou serviços para a autora como perito averiguador no período de Abril de 2002 a 2007): declarou que os gestores da ré apenas referiam a existência de algum atraso na realização das averiguações;
- testemunha “J” (trabalha para a ré; desde 2003 exerce funções como

coordenador dos gestores dos sinistros): declarou que os gestores queixavam-se dos atrasos nos relatórios, da existência de averiguações mal instruídas, do serviço não ter sido feito em conformidade com o pedido e de, por vezes, facturarem serviços não pedidos (averiguação completa); que os gestores gradualmente tomaram a atitude de reduzir os pedidos de averiguação à ré e de posterior cessação; que não receberam instruções do director da área de sinistros (a testemunha “O”) para deixar de trabalhar com a autora; que este apenas referiu que se não estavam satisfeitos com o serviço para não pedirem averiguações; que, por vezes, por lapso, algumas facturas não eram logo pagas e que logo que detectavam esse lapso este era corrigido; e que houve uma reunião entre o depoente, o Dr. “I” e o gerente da autora, Sr. “R”, de conciliação e foi aceite e pago o que havia para pagar;

- testemunha “L” (trabalhador da ré, sendo o responsável pela gestão da rede de prestadores de serviços externos ao nível da área de gestão de sinistros): declarou que a decisão de diminuição e posterior cessação dos pedidos de averiguação teve origem nos gestores e que as queixas destes se reportavam à falta de qualidade do serviço, atrasos e falta de prestação de informações intercalares, tendo em Abril de 2005 enviado à autora um mail a dar conta do desagrado (mail junto a fls. 220);

- testemunha “F” (prestou serviços à autora como perito averiguador no período de Janeiro de 2004 ao Verão de 2005 e após, até Março de 2006, passou a trabalhar para a autora, tendo exercido funções de análise e controle dos relatórios remetidos pelos averiguadores): declarou que as conversas com os gestores da ré foram sempre harmoniosas e sem crispação, sendo que aqueles solicitavam que as averiguações andassem mais depressa, nunca tendo estado em causa a qualidade dos relatórios, se bem que pontualmente faltasse qualquer coisa nos mesmos; que se geraram mal entendidos e um diferendo entre as partes por causa da facturação de alguns serviços;

- testemunha “I” (trabalhador da ré; faz recolha de informação de gestão, elaboração de mapas e organiza relatórios para a área de sinistros): declarou que em princípios de 2006 participou numa reunião, juntamente com o responsável da ré para a área automóvel, Sr. “J”, e o representante da autora, Sr. “R”, na qual conferiram várias facturas e notas de débito, tendo chegado a um entendimento; e que depois dessa reunião a autora continuou a dizer que a ré tinha facturas em atraso.

- testemunha “P” (gestor de sinistros da ré; a autora apresentou uma queixa crime contra si que foi arquivada): declarou que algumas averiguações não satisfaziam por incumprimento dos prazos ou por estarem incompletas; que não obtinham resposta a alguns mails enviados relativos a certas averiguações; e que por essa razão os gestores começaram a enviar menos

pedidos de averiguação; que ocorreram problemas com a facturação efectuada pela autora, que alegava falta de pagamento de facturas, tendo constado que, por falha dos serviços da ré, algumas estavam em falta, mas que as restantes ou o serviço não tinha chegado ou chegado incompleto ou que o serviço nem sequer tinha sido prestado; e que dada a deterioração da relação deixaram de fazer pedidos de averiguação, numa altura em que ainda não tinha sido instaurada qualquer acção contra a ré.

O que decorre essencialmente de tais depoimentos e dos mails juntos aos autos, é que a diminuição dos pedidos de averiguação se deveu a queixas dos gestores da ré quanto ao atraso de alguns relatórios elaborados pelos averiguadores da ré e à falta de prestação de informação sobre os mesmos, apesar de solicitadas (vide mails de fls. 38/205, 206, 208, 214, 215, 220, 222,), derivando a cessação de pedidos desse facto e, fundamentalmente, da deterioração da relação entre as partes e à quebra da relação de confiança decorrente do avolumar de divergências relativamente à facturação (vide mail de fls. 227 a 250), sendo que essa relação de confiança não foi restabelecida após a reunião existente entre as partes em princípios de Fevereiro de 2006. Por outro lado, mesmo na tese da autora, o último pedido de averiguação solicitado pela ré ocorreu em 15 de Fevereiro de 2006 (vide docs. de fls. 44 a 95), sendo que a citação desta para contestar a acção de injunção ocorreu mais de um mês depois, pois que a acção apenas foi proposta no dia 17 de Março - vide fls. 97.

Deste modo, conclui-se que não foi a propositura das acções judiciais que determinaram a diminuição e posterior cessação dos pedidos de averiguação. Concorda-se, por isso, com a valoração da prova efectuada pelo Exmo. Julgador.

Quanto à resposta ao quesito 16º e 17 e 18:

Na sua fundamentação o Exmo. Julgador consignou:

“16º - Não foi apresentada prova segura de que a autora tivesse trabalhadores.

No entanto e a atender às declarações das testemunhas “H” e “D” os mesmos seriam trabalhadores da autora em 2006.

Do seu depoimento não resultou que a autora lhes tivesse ficado a dever quaisquer verbas.

É um facto que as testemunhas “C”, “D”, “E”, “M”, “F” e “G”, referiram falta de pagamento aos peritos. Mas de todos os depoimentos também resultou que os mesmos eram contratados em regime de prestação de serviços.

Significa isto que se a Ré solicitasse à autora a realização de determinados serviços, a autora solicitaria a sua realização aos peritos que consigo colaborassem; pela prestação de serviços a autora receberia da Ré o respectivo preço e por sua vez pagaria honorários aos peritos que houvessem realizado os trabalhos. Se a autora solicitasse a realização de serviços e os peritos os realizassem, teriam direito a receber os respectivos honorários; não realizando, não teriam direito a receber honorários. Assim, não estava a autora obrigada a pagar-lhes mesmo no caso de não ter serviços para os mesmos realizarem.

17º - Não foi produzida prova deste facto.

18º - Não foi produzida qualquer prova desta matéria”.

Quanto à matéria dos quesitos em referência, discordamos parcialmente do decidido pelo Exmo. Julgador, fundamentalmente por este ter entendido o vocábulo “trabalhadores”, constante do quesito 16º, em sentido restrito (abrangendo apenas os indivíduos que mantinham um contrato de trabalho com a autora), quando o mesmo foi empregue em sentido amplo, como deriva do alegado nos arts. 31º e 32º da p.i., onde se pretende com a mesma abranger os averiguadores em regime de prestação de serviços.

Quanto a este ponto, derivou dos depoimentos das testemunhas “C”, “D” (exerceu funções de averiguador da ré de Abril de 2002 a 2003, tendo posteriormente, e até 2007, passado a exercer funções na área da informática), “E”, “M”, “G” (prestaram serviços à autora de averiguação de sinistros) e “F” ter ocorrido falta de pagamento a alguns colaboradores em decorrência da diminuição e posterior cessação de pedidos de averiguação por parte da ré, decorrendo do depoimento dos dois primeiros ter um deles intentado uma acção num julgado de paz.

Por outro lado, se é certo que os averiguadores só tinham direito a uma contrapartida monetária pelos serviços prestados, não é menos certo que a ré era a principal cliente da autora e que, naturalmente, parte dos proventos decorrentes desses serviços se destinava a suportar outros custos, nomeadamente as despesas administrativas e as remunerações dos trabalhadores desta última.

Deste modo, em resposta aos quesitos 16º e 17º, considera-se provado que a autora, em virtude do referido em L) e M) deixou de ter dinheiro para pagar os honorários de alguns dos averiguadores que para si prestaram serviço, tendo um deles petitionado o respectivo pagamento num julgado de paz

No mais (resposta ao quesito 18º), por nenhuma das testemunhas ter revelado conhecimento de tal, concorda-se com a valoração da prova efectuada em 1ª instância.

Quanto à resposta ao quesito 19º, 19º-A e 20:

Na sua fundamentação o Exmo. Julgador consignou:

“19º A - Para prova desta matéria foi junto o documento de fls. 99 a 146.

Desconhece-se a sua origem e não foi objecto de qualquer prova explicativa da sua elaboração por parte de qualquer das testemunhas arroladas.

É verdade que as testemunhas “H”, que exerceu funções na autora entre Abril de 2002 e Setembro de 2004, na parte da facturação, “C”, que exerceu funções de perito averiguador, “D”, que começou por ser perito averiguador, para passar a exercer funções de desenvolvimento de software, “E”, que realizou serviços de averiguação para a autora e “F”, que exerceu funções de perito averiguador, afirmaram que havia atrasos nos pagamentos.

As testemunhas “C”, “E” e “F” declararam saber haver atrasos nos pagamentos por isso lhe ter sido dito pela gerência da Autora.

Também a testemunha “O”, Director de sinistros da Ré, declarou que de um modo geral pagavam à autora em tempo, embora houvesse alguns atrasos.

Ocorre que tais depoimentos são genéricos e conclusivos, não permitindo afirmar com segurança que as facturas eram pagas com vários meses de diferença. Só mediante a análise da pertinente documentação seria possível responder afirmativamente a o perguntado.

19º - O que parece pretender-se afirmar é que a autora deixou de prestar serviços à Ré porque esta não lhe pagava. Mas como resulta das alíneas L), M) e N) a Ré é que foi deixando de solicitar serviços à autora. Assim, não foi produzida qualquer prova desta matéria.

20º - Não foi produzida qualquer prova desta matéria”.

À semelhança das considerações supra efectuadas a propósito das respostas aos quesitos 9º, 11º, 12º, 13º e 14º, entende-se que não deriva dos documentos de fls. 99 a 146 que os mesmos façam parte da escrita comercial da autora, sendo que, como bem refere o Exmo. Julgador, nenhuma testemunha se pronunciou sobre o teor de tal documentação, pelo que os mesmos são insuficientes para a demonstração das datas de emissão das facturas e do seu pagamento.

Seja como for, não obstante não terem identificado as facturas que concretamente foram pagas fora do prazo de 30 dias previsto no contrato, deriva dos depoimentos das testemunhas “H”, “C”, “D”, “J”, “L”, “F”, “I”, “O”, e “P”, em especial das testemunhas que eram funcionários da ré, que por vezes, por lapsos dos serviços, algumas facturas não foram pagas naquele prazo, sendo-o posteriormente.

Não obstante, não derivou minimamente de tais depoimentos que o atraso

desses pagamentos tivesse inviabilizado a continuidade da prestação de serviços pela ré, o qual decorreu da deterioração do relacionamento entre as partes, nos termos supra referenciados, sendo que o que determinou que alguns dos averiguadores recorressem a outros gabinetes de peritagem foi a diminuição e posterior cessação dos pedidos de averiguação por parte da ré. Assim, altera-se a resposta ao quesito 19-A, dando-se por provado que, por lapsos dos serviços da ré, algumas facturas emitidas pela autora, não foram pagas no prazo de 30 dias previsto no contrato celebrado entre as partes, sendo-o posteriormente.

No mais, concorda-se com o juízo de valoração da prova efectuado em 1ª instância.

Quanto ao quesito 30º:

Na sua fundamentação o Exmo. Julgador consignou:

“Não foi produzida qualquer prova desta matéria”

Na apelação a recorrente funda a sua discordância nos depoimentos das testemunhas “E” e “O”.

Porém, apenas resulta do depoimento da testemunha “E” que este após ter deixado de prestar serviços de averiguação para a autora – por não receber atempadamente e existir falta de serviço – prestou serviços através de um outro gabinete de averiguação de sinistros, solicitados a este pela ré.

Por outro lado, a testemunha “O”, apesar de ter confirmado ter o “E” prestado aqueles serviços de averiguação, esclareceu que a ré não andou a repescar peritos, o que parece curial.

Deste modo, não foi feita prova de que a ré tivesse contratado directamente alguns peritos que tinham prestado os seus serviços à autora.

Concorda-se, pois, com a valoração da prova efectuada em 1ª instância.

Quanto ao quesito 39º, 40º, 44, 45º, 52, 56 e 57:

Na sua fundamentação o Exmo. Julgador consignou:

39º e 40º - A única prova apresentada para esta matéria é o mail de fls. 201, mail este enviado pela testemunha “O” para a testemunha “L”, ambos trabalhadores da Ré, mail onde se afirma uma diminuição da qualidade dos relatórios. A mesma é insuficiente para dar como provado o alegado.

44º - Da prova produzida não resulta que houvesse um "timing " ideal para a realização das averiguações.

É evidente que quanto mais depressa elas se mostrassem realizadas, melhor. Por outro lado, cada averiguação seria certamente um caso, com uma complexidade maior ou menor.

É um facto que há pedidos de informação quanto a alguns pedidos de

averiguação.

Mas isso não permite afirmar que " os *relatórios de averiguação eram sempre enviados pela A. à Ré tardiamente*".

Ou seja: só uma análise caso a caso é que permitira avaliar se os relatórios eram ou não apresentados " tardiamente ", não sendo suficientes afirmações genéricas a esse respeito.

Não foi produzida prova de qualquer afectação da imagem da Ré junto dos seus segurados.

45º,46º e 47º - O documento de fls. 205-207.

52º - O mail de fls. 214-215.

56º - A Ré juntou para prova desta matéria o documento de fls. 239 a 250.

As observações que ali constam foram apostas pela Ré. Mas como resulta de fls. 430 a 439 também existem "observações" às referidas observações, feitas pela autora.

A testemunha "I", que trabalha para a Ré, procedendo à recolha de informação de gestão, à elaboração de mapas e relatórios para a Direcção de Sinistros, reportando à testemunha "O" declarou ter procedido a uma conferência das facturas apresentadas pela Ré e que detectou os aspectos referidos, sem que no entanto soubesse indicar os casos em que tal sucedia. Também a testemunha "P", gestor de sinistros da Ré, referiu os aspectos constantes do artigo.

Porém, o depoimento das testemunhas reconduz-se a uma afirmação genérica. Sem uma análise detalhada e caso a caso, não é possível chegar a uma conclusão segura. Tanto assim é que as divergências entre a autora e a Ré continuaram em Tribunal, já que a Autora intentou duas injunções e duas acções sumaríssimas, todas contestadas pela Ré".

57º - Não foi feita prova deste facto."

Diz a autora nas suas alegações (quesitos 45º e 52º) que deriva da prova documental junta à contestação (doc. 5) que em 6/12/2004 através do seu sócio "T", prestou as devidas informações quanto ao processo 2002/... e que derivou do depoimento da testemunha "P" que existiram e-mails enviados pelos gestores pedindo esclarecimentos que vieram a verificar posteriormente não terem sido recebidos pela autora; e que, relativamente ao quesito 52º, conforme deriva do doc. n.º 8 junto com a contestação, a recorrente no dia 7/02/2005 respondeu informando que o relatório de averiguação relativo ao pedido efectuado a 20/01/2004 já tinha sido entregue à Ré a 18 de Março de 2004 e que o relatório pedido a 5 de Novembro de 2004 iria ser entregue em 3 dias; e que, muitas das vezes, conforme afirmado pelas testemunhas "C", "M", "F", "J" e "G", as informações acerca do andamento dos processos iam sendo

prestadas pelos averiguadores da autora através do portal que a mesma desenvolveu e que o que sucedia é que os gestores da ré não tinham na empresa acesso à Internet para poder aceder (depoimento da testemunha “D”); e que por vezes os gestores solicitavam a entrega de relatórios à muito entregues.

Vejamos.

Relativamente ao quesito 45º:

Da documentação de fls. 205 a 207 flui que no dia 6/12/2004 o sócio gerente da autora, “T”, informou por mail “O” de que, relativamente ao processo de averiguação n.º 2002 ..., não foi enviado qualquer e-mail à gestão, mas que se comprometiam a fazer chegar, o mais rapidamente possível, o depoimento solicitado de um funcionário da Br...

Por outro lado, não obstante a testemunha “P” tenha aludido no seu depoimento recordar-se de um problema com o envio de mails, referindo ter vindo posteriormente a perceber que não tinham sido recebidos pela autora, o certo é que o mesmo não situou no tempo tais problemas e no mail de fls. 205 não deriva ter o sócio-gerente da autora questionado o não recebimento por esta de qualquer mail.

Em face dessa documentação, entende-se ser caso de alterar a resposta ao quesito 45º, dando-se por provado que no processo 2002/... a ré solicitou, por e-mail, informação do andamento do mesmo a 30.06.04., 04.08.04. 02.12.04, só tendo obtido resposta sobre o andamento do processo a 6/12/2004.

Relativamente ao quesito 52º:

Conforme decorre do exarado na respectiva fundamentação, os dois processos a que o Exmo. Julgador se reporta são os n.ºs 2004/.../.../...9 e 2004/.../.../...2, conforme mail de fls. 214 e 215.

Ora, consta do mail de fls. 213 e 214 de 2-02-2005 enviado no dia 7/02/2005 pelo sócio gerente da autora à ré, na pessoa de “U”, que:

“Relativamente ao processo 2004/.../.../...9, foi-vos enviado relatório a 18 de Março de 2004.

Na data anteriormente referida, por lapso nosso não registámos toda a documentação que obtínhamos junto dos intervenientes, por esse motivo foi solicitada nova intervenção que entregaremos quinta-feira 10.

Relativamente ao processo 2004/.../.../...2 será entregue no mesmo dia”.

E, na documentação junta com a pi a autora reconhece que o processo 2004/.../.../...2 apenas foi concluído dia 21-03-2005 (fls. 71).

Assim, reconhecendo-se neste último mail que o 1º processo tinha sido remetido incompleto e que iriam remeter nova documentação, que entregariam posteriormente, é manifesto o acerto do consignado na resposta

ao quesito 52º, tanto mais que o facto considerado provado decorre do mail de fls. 213 e 214.

Relativamente aos quesitos 39º e 40º:

Com base nos depoimentos das testemunhas “C”, “D”, “J”, “L”, “O”, “I” e “P” e nos docs. 3 a 13 juntos com a contestação, 30 a 32 juntos com a réplica e doc. 7 de fls. 16 do requerimento apresentado dia 17/03/2009, sustenta a ré que:

- em resposta ao quesito 39º, se deve dar como provado que pelo menos desde 2004 os gestores de sinistros internos da “B”, que tinham por função, designadamente, dar seguimento aos processos de sinistro previamente averiguados pela A, afirmaram, em unísono, que a qualidade dos relatórios de averiguação efectuados pela autora estava a diminuir;
- e que o quesito 40º deve ser dado como provado.

Vejam os.

As únicas testemunhas que aludiram à qualidade dos relatórios de averiguação foram as testemunhas “J” (coordenador dos gestores de sinistros da ré; referiu que os gestores de sinistros fizeram-lhe queixas, por, no entender destes, em algumas situações, as averiguações não estavam em conformidade com os pedidos que eles faziam, traziam algumas lacunas, estando mal instruídas; que transmitia essas queixas à autora por mail; que no início o serviço tinha alguma qualidade mas depois degradou-se), “L” (responsável pela gestão da rede de prestadores de serviços externos ao nível da área de gestão de sinistros; referiu que lhe foram apresentadas queixas pelos gestores sobre a qualidade do serviço prestado pela autora, por este em muitos casos não corresponder às exigências da averiguação), “I” (faz recolha de informação de gestão e organiza relatórios para a área de sinistros; referiu, de formas imprecisa, que ouviu a gestão falar que a averiguação não tinha a qualidade que se pretendia) e “P” (gestor de sinistros da ré; referiu que de início os relatórios correspondiam às expectativas; que depois alguns trabalhos não satisfaziam por incumprimento dos prazos, existindo averiguações incompletas por falta de audição de alguns intervenientes; que teve vários casos destes; que isso também aconteceu com os outros gestores). Por outro lado, em termos de prova documental da alegada afirmação dos gestores de sinistros da ré relativa à diminuição de qualidade dos relatórios, a única apresentada é constituída pelo mail de fls. 201, emitido pela ora testemunha “O”, datado de 6-11-2003, no qual o mesmo refere que “estamos a constatar uma diminuição de qualidade nos relatórios..., pelo que julgo ser oportuno promover uma reunião para acertar alguns pontos onde existem queixas da gestão”.

Dos demais documentos invocados pela ré, apenas deriva a existência de

queixas por demora na conclusão das averiguações e falta de prestação de informações intercalares.

Ora, no quesito 39º está apenas em causa a questão de saber se os gestores de sinistros da ré afirmaram que a qualidade dos relatórios de averiguação tinha diminuído (e não se efectivamente as averiguações padeciam dessa diminuição de qualidade, tanto mais que se fosse esse o sentido do quesito o mesmo sempre seria conclusivo).

Sendo assim, a prova dessa factualidade deveria, em princípio, ser feita através da tomada de depoimento aos próprios, que não a terceiros, ainda que superiores hierárquicos daqueles.

Ora, analisada a prova produzida, constata-se que o único gestor da ré que foi inquirido, não aludiu directamente à qualidade dos relatórios (mérito intrínseco dos mesmos), mas sim aos atrasos e à falta de prestação de informações intercalares.

De igual modo, as restantes testemunhas a que supra fizemos referência, parecem confundir duas realidades distintas: diminuição da qualidade dos relatórios e atraso na realização da averiguação e elaboração do relatório final.

Deste modo, no que toca à alegada afirmação dos gestores da ré no sentido da diminuição da qualidade dos relatórios, não foi feita uma prova segura e cabal de tal.

Concorda-se, por isso, com o juízo de valoração da prova efectuada em 1ª instância relativamente ao quesito 39º, e, em decorrência disso, ao quesito 40º, tanto mais que este é de cariz parcialmente conclusivo (relativamente à alegada chamada de atenção, “no sentido de melhorar, nos aspectos onde existiam problemas”).

Relativamente ao quesito 44º:

Com base nos depoimentos das testemunhas “C”, “I” e “P” e nos docs. 2 e 5 a 13 juntos com a contestação, 1 a 3 juntos com a réplica e doc. 7 de fls. 20 a 23 e 39 do requerimento apresentado dia 17/03/2009, a ré propugna no sentido de ser dado como provado que pelo menos parte considerável dos relatórios de averiguação eram enviados pela A. à Ré tardiamente, pondo em causa a imagem desta perante os seus segurados.

Nesta matéria, flui dos depoimentos a que supra fizemos referência, que vários relatórios de averiguação foram remetidos à ré alguns meses após a formulação do respectivo pedido.

Porém, não tendo sido alegado qual o prazo concedido à autora para concluir a averiguação, nem o prazo que seria necessário para o efeito – o que,

naturalmente, dependeria da respectiva complexidade e/ou dificuldade em colher depoimentos ou aceder a outros meios de prova -, assim como as datas da entrega dos relatórios respectivos, não se pode retirar a ilação de facto relativa ao seu envio tardio (nesta parte, o facto quesitado denota conteúdo meramente conclusivo).

Sendo assim, bem andou o Sr. Juiz ao considerar não provada tal factualidade.

Relativamente ao quesito 56º:

Fundando-se nos depoimentos das testemunhas “H”, “J”, “L”, “O”, “I” e “P”, nos documentos 2 a 15 juntos com a contestação, 72 a 80 e 83 a 85 juntos com a réplica e 7 de fls. 17 a 19 e 39 do requerimento apresentado dia 17/03/2009, sustenta a ré dever ser dado como provado o quesito 56º.

Nesta matéria subscrevem-se as considerações exaradas pelo Exmo. Julgador quanto aos documentos de fls. 239 a 250 e 430 a 439, sendo que, quanto à demais documentação invocada pela ré, não decorre da mesma a prova pretendida por esta.

Efectivamente, a única prova documental que concretamente se reporta aos meses de Agosto e Setembro de 2005 é constituída pelos mails de fls. 227 a 231, sendo que apenas no de fls. 227 se alude a facturas relativos a averiguações não concluídas ou que aguardam esclarecimentos.

Ademais, esse mail foi elaborado pela própria ré no dia 24 de Agosto de 2005, não tendo a autora reconhecido a factualidade nele descrita.

Ademais, no mesmo não se esclarece quando foram facturados os serviços alegadamente não concluídos, nem se identificam tais facturas e as datas da sua emissão.

Por outro lado, relativamente aos depoimentos das testemunhas indicadas pela ré (“H”, “J”, “L”, “O”, “I” e “P”), como salienta o Exmo. Julgador, atento o carácter genérico e vago das declarações prestadas, não se pode inferir que nos meses em causa (Agosto e Setembro de 2005) os processos facturados pela A à Ré, contivessem segunda facturação de serviços já liquidados, valores superiores aos anteriormente cobrados, facturação de serviços ainda não concluídos e facturação de serviços não solicitados.

Seria necessário confrontar cada factura com a documentação relativa aos serviços pedidos pela ré e realizados pela autora, para se poder concluir no sentido propugnado por aquela, tanto mais que existiam sérias divergências entre as partes sobre tal, tendo dado origem a duas injunções e a duas acções sumaríssimas.

Concorda-se, por isso, com o juízo de valoração da prova efectuado em 1ª instância.

Relativamente ao quesito 57º:

A ré funda a sua discordância, quanto à convicção formada pelo Exmo. Julgador, nos depoimentos das testemunhas “I” e “P”.

É certo que a testemunha “I” declarou que havia um processo facturado relativamente ao qual a autora nem sequer tinha finalizado o serviço e que a testemunha “P” declarou que muitas vezes a averiguação demorava muito tempo ou não chegava.

Tratam-se, mais uma vez, de depoimentos vagos e imprecisos, nos quais se não identifica o respectivo processo de averiguação, sendo que tal não seria difícil à ré, pois que, naturalmente, estaria na posse da respectiva documentação (pedido de averiguação e facturação realizada pela ré, sem entrega do relatório).

São, pois, tais depoimentos insuficientes para se poder concluir pela verificação do facto quesitado.

Concorda-se, assim, com a valoração da prova efectuada em 1ª instância.

B. Quanto à nulidade da sentença:

Nas suas conclusões diz a autora que o Tribunal a quo ao entender que a ré denunciou tacitamente o contrato em causa nos autos proferiu decisão que contraria a matéria de facto dada como provada, sendo por isso a sentença nula nos termos do art. 668º, n.º 1, alínea c) do C. P. C.

De sua vez, sustenta a ré nas suas conclusões de recurso, que a sentença é nula, nos termos das alíneas c), d) e e) do citado artigo, por o tribunal:

- ter proferido decisão que se encontra em contradição com a fundamentação, concretamente com a matéria de facto provada;
- não se ter pronunciado relativamente ao primeiro dos pedidos apresentados na petição inicial pela autora, e que era que fosse declarada a resolução com justa causa do contrato de prestação de serviços, por violação dos seus deveres contratuais por parte da ora Recorrente;
- por o tribunal ter condenado além do que era pedido, em total contradição com a causa de pedir que serve de fundamento à acção (esta constrói a sua pretensão tendo por base um contrato que afirma estar em vigor, pedindo a sua resolução com justa causa e uma indemnização decorrente da violação de alegados deveres contratuais)

Os fundamentos de nulidade da sentença estão enumeradas no art. 668º, n.º 1, do CPC., onde se prescreve:

Dispõe a citada disposição legal que a sentença é nula:

- “a) Quando não contenha a assinatura do juiz;

- b) Quando não especifique os fundamentos de facto e de direito que justificam a decisão;
- c) Quando os fundamentos estejam em oposição com a decisão;
- d) Quando o juiz deixe de pronunciar-se sobre questões que devesse apreciar ou conheça de questões de que não podia tomar conhecimento”;
- e) Quando condene em quantidade superior ou em objecto diverso do pedido”.

No que toca à nulidade a que alude a al. c) do n.º 1 do art. 668º do CPC, esta visa as situações em que o juiz na fundamentação da decisão segue determinada linha de raciocínio, apontando para determinada conclusão, e, em vez de a tirar, decide noutro sentido.

Ora, indubitavelmente, tal não ocorreu na sentença recorrida, pois que na mesma o Sr. Juiz considerou - bem ou mal, não interessa para estes efeitos - que, em face dos factos provados, era de concluir que a ré denunciara tacitamente o contrato celebrado com a autora, tendo, em consonância, concluído existir lugar a indemnização dado não ter essa denúncia sido comunicada à contraparte coma antecedência contratualmente estabelecida (30 dias), traduzindo-se a indemnização, essencialmente, na diferença entre o que a autora teria gasto e o que teria recebido nesse período.

Deste modo, não existe qualquer oposição entre os fundamentos e a decisão. Quanto à nulidade da sentença por omissão de pronúncia, a que alude a citada alínea d) do art. 668º do CPC, apenas tem legitimidade para a arguir a parte efectivamente prejudicada por essa omissão (e esta seria a autora e não a ré). Mesmo que assim se não entendesse, o certo é que a referida nulidade constitui a cominação para o incumprimento do disposto na primeira parte do n.º 2 do art. 660º do CPC, segundo o qual o juiz deve resolver todas as questões que as partes tenham submetido à sua apreciação, exceptuadas aquelas cuja decisão esteja prejudicada pela solução dada a outras.

Ora, tendo o tribunal a quo concluído pela denúncia tácita do contrato por parte da ré, ou seja pela sua extinção em data anterior à propositura da acção, é manifesto que a apreciação do pedido de resolução do contrato com justa causa formulado pela autora na p.i. estaria prejudicado, tendo o mesmo sido, implicitamente, julgado improcedente na parte dispositiva da sentença.

No que tange à nulidade a que se reporta alínea e):

Como é sabido, o conceito de causa de pedir é delimitado pelos factos jurídicos concretos individualizados pelo autor dos quais procede a pretensão (cfr. arts. 264º e 498º, n.º 4, do CPC), assim ficando delimitado o pedido formulado.

É perante tal delimitação que o juiz fica limitado, nos termos do art. 661º, n.º

1, do citado diploma legal, e, conseqüentemente, impedido de ir além desses limites, quer em condenação, quer em absolvição ou encontrar coisa diversa da que foi pedida.

Ao julgador fica, porém, a liberdade de indagar, interpretar e aplicar as regras de direito, não estando, nesse particular, sujeito às alegações das partes (art. 664º, do CPC).

Ora, apesar de na p.i. a autora ter concluído que o contrato ainda se encontrava em vigor, os factos concludentes de onde o tribunal retirou ilação contrária também foram alegados nesse articulado, em especial a circunstância da ré ter cessado os pedidos de averiguação e da autora ter contra si intentado duas injunções.

De resto, o pedido indemnizatório do montante de €123.131,60 formulado em B3 da p.i. decorre da cessação desses pedidos de averiguação.

De igual modo, a decisão de condenação da ré no pagamento da quantia ilíquida referenciada na sentença fundou-se nessa factualidade e na circunstância da denúncia tácita do contrato não ter sido feita com a antecedência conveniente, ou seja, não ter sido observado o pré-aviso de 30 dias contratualmente estabelecido.

Assim, o tribunal fundou-se nos mesmos factos que foram alegados e não em factos diferentes, contendo-se na causa de pedir invocada na p.i., tendo-se limitado ao uso da faculdade prevista no art. 664º do CPC, não tendo, pois, condenado em objecto diverso do pedido.

Conseqüentemente, a sentença não enferma das nulidades apontadas pelas apelantes.

C. Do mérito das apelações:

Da revogação ou denúncia tácita do contrato:

Entre as partes foi celebrado um contrato de prestação de serviços inominado, com retribuição, entendendo-se na sentença recorrida que esse contrato foi denunciado tacitamente pela ré.

Nesta matéria, está assente nos autos que:

- A autora prestava para a ré serviços desde 2003 e que em Janeiro de 2005 foi formalizado o contrato de prestação de serviços que regulava as condições dos serviços de averiguação requisitados;
- Nos termos da cláusula 5ª desse contrato, qualquer das partes contratantes podia, a todo o tempo, denunciar o mesmo mediante comunicação escrita com a antecedência mínima de 30 dias em relação à data em que se pretende que a denúncia produza os seus efeitos, sem prejuízo do integral cumprimento, por

ambas as outorgantes, de compromissos que no âmbito do contrato denunciado tenham sido assumidos;

- A ré nunca accionou essa cláusula;

- A ré deixou de solicitar serviços à autora a partir do termo do primeiro trimestre de 2006;

- A autora intentou contra a ré, a 17 de Março de 2006 e 20 de Abril de 2006, duas injunções para pagamento de facturas alegadamente em dívida e que a 12.06.07 e 05.07.07 a ré foi citada para contestar duas acções de processo sumaríssimo intentadas pela autora para pagamento de facturas alegadamente em dívida;

- Nos artigos 38º e 39º da contestação a ré alegou que “nunca denunciou o contrato de prestação de serviços com a A.” e que “não está, nem nunca esteve obrigada a entregar processos de averiguação à A.”;

- E no artigo 106º desse articulado alegou que todo o comportamento reiterado e culposo da autora “justifica a resolução, com justa causa, do contrato de prestação de serviços celebrado com a A.”.

A questão está em saber qual o sentido a atribuir a estes factos, em especial à omissão da solicitação de serviços por parte da ré.

Revelarão os mesmos uma denúncia tácita do contrato, como se sustenta na decisão recorrida?

Ou, ao invés, não operou tal denúncia, como sustentam ambas as partes, por estas, nos articulados, considerarem encontrar-se o mesmo em vigor?

Esta problemática conduz-nos a averiguar o significado jurídico-negocial da conduta da ré expressa, essencialmente, naqueles factos.

“A declaração negocial pode ser expressa ou tácita: é expressa, quando feita por palavras, escrito ou qualquer outro meio directo de manifestação da vontade, e tácita, quando se deduz de factos que, com toda a probabilidade, a revelam” - art. 217º, n.º1, do C. Civil.

A declaração é tácita quando do seu conteúdo directo se infere um outro, isto é, quando se destina a um certo fim, mas implica e torna cognoscível um auto regulamento sobre outro ponto, em via oblíqua, mediata, lateral. Basta para tanto que, objectivamente (independentemente da consciência subjectiva do seu autor), de fora, numa consideração de coerência, ele possa ser deduzido do comportamento do declarante. A lei não exige que a dedução seja forçosa ou necessária, bastando que, conforme os usos do ambiente social, ela possa ter lugar com toda a probabilidade, devendo entender-se que a conclusão dum comportamento, no sentido de permitir concluir “a latere” um certo sentido negocial, não exige a consciência subjectiva por parte do seu

autor desse significado implícito, bastando que, objectivamente, de fora, numa consideração de coerência, ele possa ser deduzido do comportamento do declarante - cfr. Mota Pinto, Teoria Geral do Direito Civil, Coimbra Editora, pags. 336 e 337.

A aferição deve ser feita por um critério prático, empírico, e não por um critério lógico, ainda que não esteja absolutamente precludida a possibilidade de outra significação, devendo em todo o caso os factos concludentes serem inequívocos - cfr. Manuel de Andrade, Teoria Geral da Relação Jurídica, vol. II, 1998, pag. 132.

Na declaração tácita, entre os factos concludentes e a declaração há um nexo de presunção, juridicamente lógico-dedutivo. Este nexo de presunção que está inerente a toda a declaração tácita pode ser presunção legal e judicial ou de facto - cfr. Castro Mendes, teoria geral do direito civil, volume II, edição AAFDL, pag. 61

Haverá assim que avaliar o comportamento concludente, enquanto factor constitutivo do elemento objectivo da declaração tácita. Essa avaliação deverá ser feita pela perspectiva interpretativa de um declaratório normal colocado na posição do real declaratório em face das circunstâncias concretas, para surpreender com elevado grau de probabilidade uma dada declaração, segundo uma "lógica de interacção", de acordo com as regras ou "usos da vida" - cfr. Ac STJ 24-10-2000 CJ STJ 2000, tomo 3, pag. 93.

*

Na sentença recorrida fez-se derivar a denúncia tácita do contrato, fundamentalmente, da circunstância da ré ter deixado de solicitar serviços à autora a partir do termo do primeiro trimestre de 2006 (comportamento omissivo).

Porém, nos termos do convencionado (cláusula 5ª do contrato), a denúncia teria de ser formalizada por escrito.

É certo que, nos termos do art. 217º, n.º 2, do C. Civil, o carácter formal da declaração não impede que ela seja emitida tacitamente, desde que a forma tenha sido observada quanto aos factos de que a declaração se deduz.

Assim, os factos concludentes, ou pelo menos o seu fulcro essencial, deveria revestir a forma escrita

Não resultando do provado revestir o facto concludente principal essa forma - cessação dos pedidos de averiguação -, tanto basta para se concluir no sentido de que a declaração contida nos factos concludentes não poder valer como a denúncia enunciada na cláusula 5ª do contrato.

Mas valerão os factos concludentes como uma revogação unilateral do contrato por parte da ré?

A questão está em saber se o silêncio pode qualificar-se como facto concludente no sentido de manifestação da vontade de revogar o contrato. É que, por norma, o silêncio, só por si, é um facto insignificativo, só valendo como declaração negocial quando esse valor lhe seja atribuído por lei, uso ou convenção – cfr. art 218º do CC.

Assim, só quando ocorram circunstâncias muito particulares é que pode atribuir-se ao silêncio outro valor, como ocorre nos casos em que a prática estabelecida entre os contraentes legitime a atribuição de uma sentido negocial a um comportamento omissivo – Mota Pinto, ob. cit. pag. 338.

Ora, provou-se que os serviços de averiguação eram solicitados à autora pela ré desde 2003, embora o contrato só tivesse sido formalizado em Janeiro de 2005, e que o seu número diminuiu na 2ª metade de 2005 e princípios de 2006, tendo cessado no 1º trimestre desse ano.

Sustenta porém a ré que não estava obrigada contratualmente a remeter à autora qualquer número de pedidos de averiguação.

Dissentimos deste entendimento.

Na verdade, vigora no nosso sistema jurídico o princípio geral da boa fé contratual, numa dupla vertente (obrigação de lealdade e obrigação de cooperação), pelo que é indubitável que, durante a vigência do contrato de prestação de serviços, a ré estava obrigada a remeter à autora pedidos de averiguação de sinistros.

Mas a cessação de pedidos traduzirá um mero incumprimento do contrato ou uma cessação deste?

Sendo a cessação de pedidos precedida de várias divergências entre as partes e tendo, após aquela cessação, a autora intentado contra a ré algumas acções judiciais tendentes ao pagamento de valores por si facturados, aqueles factos concludentes não podem deixar de, objectivamente, ser valorado como uma cessação da relação contratual por parte da ré.

A situação que ocorre configura, pois, uma declaração tácita de revogação unilateral do contrato relativamente a novas averiguações e não relativamente às averiguações em curso (neste aspecto aproxima-se da denúncia) e na sua génese está uma quebra de confiança na contraparte.

Sendo esse o fim visado pela declaração tácita, é manifesto que não se trata de uma resolução do contrato, pois que esta atingiria também as averiguações em curso (o art 433º do CC equipara, quanto aos seus efeitos, a resolução à nulidade do negócio jurídico).

Ademais, na contestação a ré efectuou a declaração de resolução, sinal de que anteriormente o não tinha feito, ainda que tacitamente.

O facto de ambas as partes considerarem o contrato em vigor no momento da

dedução dos articulados não obsta a esta conclusão, na medida em que, conforme frisámos supra, a concludência dum comportamento, no sentido de permitir concluir “a latere” um certo sentido negocial, não exige a consciência subjectiva por parte do seu autor desse significado implícito, bastando que, objectivamente, de fora, numa consideração de coerência, ele possa ser deduzido do comportamento do declarante.

Refira-se ainda que não ocorreu uma revogação consensual do contrato, pois que o simples facto da autora ter proposto contra a ré duas injunções (a 17/3 e a 20/4/2006) não traduz qualquer acordo desta quanto à revogação do contrato (e dos docs. de fls. 164 e 165 juntos pela autora com a p.i. deriva que em 17/04/2006 - numa altura em que já tinha operado a revogação unilateral do contrato - a autora ainda solicitou à ré a prestação de serviços na área de recuperação de danos após incêndio e/ou inundação).

Concluimos, pois, no sentido de ter sido revogado unilateralmente pela ré o contrato em causa nos autos.

Do regime jurídico aplicável à revogação unilateral do contrato por parte da ré operada no 1º trimestre de 2006:

Como se refere na sentença recorrida, o contrato celebrado entre as partes deve classificar-se como um contrato de prestação de serviços inominado, com retribuição.

Ao referido contrato são aplicáveis, com as necessárias adaptações, as regras do contrato de mandato (arts. 3º do C. Comercial e 1156 do CC).

Ora, nos termos do art. 1170º o mandato é livremente revogável por qualquer das partes, excepto se for conferido também no interesse do mandatário ou de terceiro e não existir justa causa de revogação.

Para haver interesse comum não basta que o contrato seja oneroso. É necessário um interesse específico ou autónomo, não bastando, para o efeito, o simples facto de a prestação de serviços ser remunerada, uma vez que a mera onerosidade não traduz esse interesse, por parte do prestador, tal como não basta, quanto ao mandatário, a remuneração, porventura devida, pelo exercício do mandato - cfr Ac. STJ de 30-06-2009, Cons. Hélder Roque, in www.dgsi.pt.

Assim, o contrato em apreço é livremente revogável, tanto mais que as partes estabeleceram a possibilidade de denúncia unilateral a todo o tempo.

Da alegada justa causa para a revogação unilateral do contrato:

Como se decidiu no Ac desta Relação de 16-06-2005 (COL 2005 tomo 3, pag. 108), ainda que na declaração extintiva do contrato não tenham sido invocadas as razões para a sua extinção, pode a mesma ser oposta posteriormente se a contraparte quiser obter uma indemnização com fundamento em revogação unilateral do contrato.

Ora, como se escreveu na sentença recorrida, citando Baptista Machado(in Pressupostos da Resolução por Incumprimento, 1979, 21), será justa causa de revogação do contrato qualquer circunstância, facto ou situação, em face da qual, e segundo a boa fé, não seja exigível a uma das partes a continuação da relação contratual, não sendo a factualidade provada de molde a integrar esse conceito.

Nesta sede, provou-se ter, no decurso do ano de 2004, existido algumas insistências da ré relativamente à conclusão pela autora de um processo de averiguação, bem como ter esta emitido uma factura por um serviço não prestado.

Porém, tais factos não relevam para o caso, em termos de fundarem uma situação de justa causa de revogação, desde logo por serem anteriores à celebração do contrato em causa (este foi celebrado dia 1/01/2005), não tendo a esses factos sido atribuída pelas partes especial relevância, pois que não obstaram à outorga deste.

Provou-se ainda que:

- Por e-mail de 01 de Fevereiro de 2005, a ré solicitou a autora o envio do relatório de averiguação de dois processos, cujos pedidos de averiguação haviam sido entregues em 20 de Janeiro de 2004 e 05 de Novembro de 2004;
- Em Marco de 2005, havia queixas de gestores da ré de que não conseguiam aceder ao software de gestão de processos da A. ou, quando conseguiam, não tinha qualquer acesso ao andamento de processos novos;
- A 01 de Julho de 2005 a ré enviou a autora o mail de fls. 225 -226, no qual dá conta de uma reclamação veiculada pela Delegação de Aveiro da ré, reclamação essa tendo por objecto a manifestação de desagrado de um segurado sobre o modo como um perito da autora tinha actuado na averiguação do sinistro e pede a autora que sejam feitos os considerandos tidos por convenientes.

Relativamente a esta matéria, acompanham-se as considerações exaradas na sentença, na medida em que se não apurou se tinham fundamento as queixas dos gestores da ré, se a autora respondeu ao pedido de informações solicitado e quando, e se havia fundamento para a reclamação do segurado da ré.

Ademais, já antes da formalização do contrato por escrito havia pedidos de informação de processos entregues a alguns meses, sem que tal tivesse impedido a celebração do contrato.

Inexistia por isso justa causa para revogação unilateral do contrato por parte da ré.

Da obrigação de indenizar:

Prescreve o art. 1172º do CC que:

“A parte que revogar o contrato deve indenizar a outra do prejuízo que esta sofrer:

a) Se assim tiver sido convencionado;

b) Se tiver sido estipulada a irrevogabilidade ou tiver havido renúncia ao direito de revogação;

c) Se a revogação proceder do mandante e versar sobre mandato oneroso, sempre que o mandato tenha sido conferido por certo tempo ou para determinado assunto, ou que o mandante o revogue sem a antecedência conveniente;

d) Se a revogação proceder do mandatário e não tiver sido realizada com a antecedência conveniente”.

Em causa nos autos está a situação contemplada na citada alínea c).

A ratio da previsão desse normativo é a tutela das expectativas

(responsabilidade pela confiança) do mandatário e o seu direito à retribuição.

A violação do dever de informação (pré-aviso de revogação) leva a que a confiança depositada na continuação da relação contratual por parte do mandatário seja tutelada por via indemnizatória, traduzindo-se o prejuízo deste na perda de retribuição a que tinha direito, deduzindo-se, todavia, o que obteve em consequência da revogação por outra aplicação do seu trabalho. A indemnização tem por finalidade colocar o mandatário na situação patrimonial que teria se o mandato não tivesse sido revogado – cfr Adelaide Menezes Leitão, Revogação Unilateral do Mandato, in Estudos em Homenagem ao Professor Doutor Inocêncio Galvão Telles, vol. I, Almedina, pag. 341.

A indemnização está, pois, conxionada com o não cumprimento dos requisitos do pré-aviso (é este o facto ilícito).

“In casu” as partes convencionaram que o contrato de prestação de serviços não poderia deixar de produzir efeitos antes da decorrência de 30 dias em relação ao aviso da sua extinção.

Ora, para estes efeitos, denuncia e revogação unilateral equiparam-se.

Assim sendo, tal como se concluiu na sentença recorrida, era este prazo de 30 dias que a ré deveria ter observado, o que não fez.

Do montante da indemnização devida:

Essa indemnização destina-se a ressarcir os danos causados e, portanto, a

restabelecer o equilíbrio patrimonial.

O prejuízo da revogação calcular-se-á em função da compensação que o mandato devia proporcionar normalmente no tempo que faltou para essa antecedência. Procura-se fixar o lucro cessante do mandatário - A. Varela CC anotado, volume 2º , pag. 814.

A indemnização consiste assim na diferença entre o que a autora, no período de 30 dias, teria gasto e o que teria recebido, deduzido do que tenha ganho por não ter de cumprir integralmente o contrato celebrado com a ré - neste sentido cfr. Ac STJ de 16-09-2008 relatado pelo Cons. Paulo Sá, in www.dgsi.pt.

Não havendo elementos nos autos para proceder a essa avaliação, deverá relegar-se a sua fixação para incidente de liquidação, como bem se decidiu na sentença.

No que toca aos demais pedidos indemnizatórios formulados na p.i.:

Sustenta a autora dever a ré ser condenada nos demais danos decorrentes da celebração do contrato, no valor de €500.000,00.

Estes danos foram peticionados na p.i., tendo a autora fundado os mesmos no facto da ré, com a sua conduta, ter posto em causa a reputação e bom-nome da autora junto dos seus próprios funcionários, parceiros internacionais, particulares e Companhias Seguradoras.

Nesta matéria, a autora apenas logrou provar que se tornou um dos mais importantes clientes da ré e que, em virtude da diminuição e posterior cessação de pedidos de averiguação, deixou de ter dinheiro para pagar a alguns dos averiguadores que para si prestaram serviço, tendo um deles peticionado o respectivo pagamento num julgado de paz.

Acresce que a indemnização a que se reporta o art. 1172º al. c) do CC está conexas com o não cumprimento dos requisitos do pré-aviso, sendo que só os danos daí derivados é que são indemnizáveis, não sendo essa, manifestamente, a situação dos danos em apreço, invocados pela autora. Deste modo, tal como se concluiu na sentença, é manifesta a falta de fundamento da pretensão deduzida pela autora.

Conclui-se, assim, pela improcedência das apelações.

VI. Decisão:

Pelo acima exposto, decide-se:

1. Julgar parcialmente procedente o recurso de agravo, admitindo-se a reconvenção na parte atinente ao pedido de indemnização formulado pela ré

pelos danos não patrimoniais derivados da má imagem que o comportamento da autora alegadamente causou relativamente a clientes da ré;

2. Conhecer desse pedido reconvenicional, nos termos do art. 715º, n.º 2, do CPC, julgando-se o mesmo improcedente, dele se absolvendo a autora;

3. Julgar as apelações improcedentes, confirmando-se a sentença recorrida, se bem que por fundamentos não totalmente coincidentes;

4. Custas do agravo pela agravante;

5. Custas das apelações, pelas apelantes, na proporção de metade por cada uma;

6. Notifique.

Lisboa, 16 de Março de 2010

Manuel Ribeiro Marques - Relator

Pedro Brighton - 1º Adjunto

Anabela Calafate - 2ª Adjunta