

Tribunal da Relação de Lisboa
Processo nº 3541/2008-7

Relator: GRAÇA AMARAL

Sessão: 09 Setembro 2008

Número: RL

Votação: UNANIMIDADE

Meio Processual: APELAÇÃO

Decisão: IMPROCEDENTE

DIREITO AO BOM NOME

PESSOA COLECTIVA

RESPONSABILIDADE CIVIL

Sumário

I - Encontra-se legalmente protegido o bom-nome das pessoas colectivas na vertente da imagem de honestidade na acção, de credibilidade e de prestígio social e, por isso, necessariamente comercial.

II - A informação prestada pela Companhia de Seguros a terceiros justificando a não escolha de determinada oficina para reparação dos veículos da sua responsabilidade cabe no pleno direito de discordar e agir comercialmente no mercado, não constituindo comportamento atentatório do bom nome daquela.

III - A licitude de tal conduta afasta que possa ser imputada à seguradora qualquer responsabilidade pelos prejuízos que para a oficina possam dela advir, designadamente a falta de clientela e a diminuição dos respectivos lucros.

(GA)

Texto Integral

Acordam na 7ª Secção Cível do Tribunal da Relação de Lisboa,

I - Relatório

Partes:

A, Lda. (Autora/Recorrente)

Companhia de Seguros , S.A. (Ré/Recorrida)

Pedido:

Pagamento da quantia de € 1.000.000,00 por danos não patrimoniais, bem como os danos patrimoniais a liquidar em execução de sentença (acrescidos dos juros de mora desde a citação) correspondentes ao ressarcimento dos prejuízos decorrentes do comportamento da Ré consubstanciado em ofensa do bom nome comercial da Autora.

Fundamentos:

- Ter a Ré, a partir de meados do ano 2003, começado a recusar peritar/vistoriar e a dar bom andamento aos processos de sinistros relativos a viaturas sinistradas encaminhadas pelos respectivos proprietários/lesados para a oficina da Autora, fazendo-o contra a vontade expressa de lesados/proprietários que pretendiam que as suas viaturas fossem nela reparadas;
- Estar em causa uma recusa injustificada e exclusivamente dirigida relativamente à Autora que, ao impedir os proprietários/lesados de escolher os serviços de reparação, não só viola o direito de propriedade dos donos das viaturas, como lesa os interesses patrimoniais da Autora na medida em que afecta directamente uma das áreas mais importantes da sua actividade comercial, implicando uma redução do volume de facturação;
- As informações negativas sobre a Autora com que a Ré justifica a sua recusa perante os seus segurados e lesados (desde logo, pela simples informação de que os mesmos podem solicitar a realização das peritagens e reparações em qualquer representante da marca «Opel», excluindo a “Amaro, Lda.”) é suficiente para que se transmita para o exterior uma imagem negativa relativamente à forma como a Autora se organiza, funciona e presta os seus serviços, causando, nessa medida, uma desconfiança em relação à sua idoneidade e capacidade, lesando a sua imagem e prestígio comercial junto dos efectivos e potenciais clientes.

Contestação:

A Ré nega qualquer responsabilidade nos alegados prejuízos alegando não se encontrar vinculada à Autora por qualquer contrato ou protocolo de reparação automóvel, sendo-lhe legítimo não aceitar a atitude comercial por parte da mesma (por entender que as peças de plástico danificadas têm de ser substituídas por novas, independentemente da extensão ou defeito ou avaria), dado não estar em causa qualquer direito do proprietário do veículo em mandar efectuar a reparação na oficina que escolher, mas sim o direito de a própria seguradora dirigir a reparação e negociar os termos e condições com a oficina que lhe dê mais garantias por menor custo.

Sentença

Julgou a acção improcedente com absolvição da Ré do pedido.

Alegações do recurso (conclusões)

1ª - A Apelada informa os seus clientes e terceiro lesados em caso de acidente, proprietários de veículos de marca OPEL (marca da qual a Apelante é concessionária oficial), que, para reparação das suas viaturas, podem escolher quaisquer outros representantes da marca Opel, com excepção da Apelante, sendo que, nalguns casos, chega mesma a informar que aquela FOI VETADA por si. - Vide alíneas R) e T) da Fundamentação de Facto;

2ª - Esse comportamento inflige DANOS à Apelante uma vez que a informação prestada sucessivamente pela Apelada aos seus clientes e lesados, CRIA UMA DESCONFIANÇA EM RELAÇÃO À CAPACIDADE E IDONEIDADE DAQUELA, concluindo mesmo que está provado que A ACTUAÇÃO DA APELADA DETERMINARA A PERDA DE CLIENTE EFECTIVA E FUTURA DA AUTORA, BEM COMO A FRUSTRAÇÃO DE VENDA E DAS PRESTAÇÕES DE SERVIÇOS - alíneas V) e X) da Fundamentação de Facto.

3ª - A sentença recorrida desculpabiliza o comportamento ilícito da Apelada, considerando-o justificado em nome de uma alegada liberdade de opção comercial da seguradora dirigir a reparação e negociar os termos e condições com a oficina que entender.

4ª - A sentença recorrida é o paradigma daquilo que se pode afirmar como a legitimação absoluta de uma forma de capitalismo desenfreado em que vale tudo.

5ª - Era possível à Apelada, sem prejuízo da sua liberdade comercial, dirigir a reparação das viaturas sinistradas dos seus clientes e de terceiros lesados sem criar uma desconfiança em relação à idoneidade e capacidade da apelante.

6ª - Não se considerou minimamente o DEVER DE CUIDADO que recaía sobre a Apelada de salvaguardar o bom nome e a idoneidade da Apelante, mesmo quando em função das suas opções comerciais, optou entregar a terceiros, serviços inerentes à sua actividade comercial.

7ª - A sentença recorrida valoriza de forma absolutamente redundante, e em concreto, o facto de a Apelante não efectuar reparações em plástico, pelo que entende justificada a opção da Apelada em não trabalhar com oficinas que não executam esse tipo de reparações.

8ª - Contudo, a sentença recorrida «esquece» que até meados de 2003 a Apelada não levantava quaisquer objecções à efectivação das reparações pela Apelante.

9ª - Esquece que a partir de meados de 2003 , seria extremamente improvável que TODAS as viaturas sinistradas de marca Opel, cuja reparação poderia ter

sido efectuada pela Apelante , tivessem necessitado de reparação dos seus componentes ou peças plásticas.

10^a - Por outro lado, Na alínea S) da Fundamentação de Facto, dá-se como provado que a aqui Apelada, das oficinas da marca Opel, SÓ RECUSA AS REPARAÇÕES A EFECTUAR NA AUTORA ora Apelante (resposta ao Quesito 15°).

11^a - Pelo só poderia admitir-se como válido o argumento da opção comercial radicada nesse fundamento (a Apelante não efectuar reparações em plástico), se tivesse sido alegado e provado que no universo das oficinas da marca Opel e reparadores independentes autorizadas, a Apelante é a única que não efectua reparações em plástico, o que não se alegou nem provou.

12^a - A liberdade comercial da Apelada ficaria salvaguardada sem qualquer prejuízo para a imagem e idoneidade da Apelante se a Apelada justificasse dirigir a reparação das viaturas sinistradas para outros reparadores apenas quando estivesse em causa a reparação de peças e componentes plásticos.

13° - Isto é, bastaria que, pontualmente e sempre que se justificasse a reparação de uma peça ou componente em plástico, a Apelada se limitasse a informar os seus clientes e terceiros lesados que a Apelante não seria a sua opção, uma vez que se impunha escolher um reparador que prestasse esse serviço específico.

14^a - Esta seria a forma da Apelada exercer a sua opção comercial sem por em causa a imagem da Apelante. Esta era a solução de equilíbrio e de bom senso que deveria ter sido apontada e valorizada pela Tribunal em nome da realização da Justiça.

15^a - Ao invés, a Apelada recusa qualquer reparação a efectuar na Autora (independentemente das mesmas envolverem ou não reparações em peças plásticas), e mais do que isso, informa os seus clientes e lesados em caso de acidente, que PODEM ESCOLHER quaisquer representantes da marca Opel com excepção da Apelante, sendo que, nalguns casos, afirma que VETOU aquela.

16^a - HÁ UM MANIFESTO DESIQUILIBRIO entre a razão singular que justifica a opção comercial excessivamente valorizada pela sentença recorrida, e a informação que a apelada divulga pelos seus clientes e terceiros lesados relativamente à sua recusa em aceitar que aqueles optem pela Apelante para a reparação das suas viaturas.

17^a - Situação que provoca DANOS graves na imagem da Apelante e que determina a perda de clientela actual e futura.

18^a - Á luz de critérios de bom senso e na perspectiva do «homem médio»

colocado na posição da Apelada, era facilmente previsível que com o seu comportamento provocaria danos à imagem comercial da Apelante, à sua idoneidade e integridade e por consequência perda de clientela e frustração de vendas.

19ª - Incorrendo portanto em responsabilidade nos termos previstos no Artigo 484º do Código Civil.

Contra alegações (por súmula):

A Ré defende a manutenção da sentença invocando a legitimidade da recusa em mandar reparar veículos na oficina da Autora uma vez que embora possa causar prejuízo a esta (por não ganhar com a reparação), está em causa o normal risco da actividade comercial de qualquer parceiro que pressupõe o poder e dever de escolher o prestador do serviço que lhe ofereça melhor qualidade a menor preço. Concluiu, por isso, que o prejuízo económico na esfera da Autora é conatural à livre intervenção das empresas no mercado e ao regular funcionamento do mercado, inexistindo um dos requisitos da responsabilidade civil extracontratual – a ilicitude.

II - Apreciação do recurso

1. Os factos:

O factualismo dado como provado pelo tribunal *a quo* não foi impugnado e não se justificando a respectiva alteração oficiosa por este tribunal, há que o considerar definitivamente assente nos seguintes termos:

A) A Autora, na pessoa do seu mandatário judicial, enviou à Ré, e esta recebeu, uma carta datada de 17.07.2003, com o seguinte teor:

“Exmos. Senhores.

“Desde há anos que a F utilizam as oficinas da nossa constituinte A, Lda.”, concessionária da marca Opel, com sede e instalações Barreiro, para a realização de peritagens relativas a sinistros que envolvem os respectivos clientes e posterior reparação das suas viaturas.

“Contudo, desde há algumas semanas a esta parte, e por razões que desconhecemos, a F tem, de forma sistemática, recusado a sua vontade de efectivar a peritagem das suas viaturas e subsequente reparação nas oficinas daquela.

“Foram esses mesmos clientes que atestaram, que foram os próprios funcionários da F que impuseram um veto à nossa constituinte, sob clara e inequívoca ameaça de que, se as viaturas sinistradas fossem conduzidas às oficinas da A, Lda., os respectivos processos não seriam tratados.

“Segundo tais testemunhos, os funcionários da F invocam «ordens superiores» para justificar tal atitude.

“A hostilização da nossa constituinte, por sinal a maior empregadora privada

do Concelho do Barreiro, sem justificação aparente, tem provocado uma quebra de receitas gravosa aos interesses daquela, e gerou já a legítima convicção de que a F está propositada e deliberadamente a prejudicar a A, Lda. e a sua imagem no mercado.

“É por força dessa situação que solicitamos a V. Exas. se dignem corrigir tal situação e informar quais as razões objectivas que motivam esta inesperada tomada de posição por parte da F, e que tanto tem afectado a nossa constituinte.

“A falta de resposta à nossa solicitação será naturalmente entendida como voluntária, pelo que não nos restará outra alternativa senão apelar à Justiça para que assegure uma efectiva tutela dos interesses e direitos da nossa constituinte, e que considera a hipótese de seu ressarcimento em função dos elevados prejuízos que tal situação lhe está a acarretar.

“Na expectativa de uma resposta positiva à nossa solicitação”, conforme documento de fls. 15 a 17 dos autos (alínea A) dos Factos Assentes).

B) A Ré enviou à Autora, na pessoa do seu Ilustre Mandatário, uma carta datada de 25.07.2003, com o seguinte teor:

“Acusamos a recepção da carta de V. Ex., que agradecemos.

“Como é do conhecimento de V. Exa., é o lesante que tem a obrigação de reparar o dano, com preferência sobre a reconstituição natural.

“Estando a Companhia de Seguros , S.A. obrigada a mandar efectuar a reparação do veículo, tem livre direito quanto à escolha do Fornecedor de Serviços de Reparação, carecendo apenas de autorização do cliente para vistoriar o veículo e mandar executar a reparação do mesmo.

“Entendeu esta Companhia, por motivos de interesse dos nossos segurados, dos lesados por segurados nossos, e da própria Companhia, que a obrigação de reparação seria melhor cumprida, efectuando-se a mesma em Oficinas que ofereçam condições técnicas, de gestão e económico-financeiras, adequadas a garantir reparações da melhor qualidade, no mais curto prazo e a preços justos.

“A política adoptada pela Companhia de Seguros , S.A. com graduações diferenciadas e atentas as especificidades de cada mercado, é seguida na generalidade dos Países Europeus, tendo a nossa Companhia procurado demonstrar, junto das instâncias e entidades que manifestam interesse no aprofundamento do tema, que ela não ofende princípios ou normas legais vigentes e tem como base um conjunto de pressupostos objectivos e não discriminatórios orientados para a obtenção de qualidade e rapidez na regularização dos sinistros, factor fundamental da prestação de serviços a que estamos vinculados perante os nossos Segurados e Terceiros Lesados.

“Continuámos à disposição de V. Ex^a para qualquer assunto”, conforme

documento de fls. 18 dos autos (alínea B) dos *Factos Assentes*).

C) A Autora tem por objecto social a comercialização de veículos novos e usados e a prestação de serviços de lavagem e lubrificação de automóveis, reparação mecânica, eléctrica e bate-chapas em veículos automóveis, comercialização de óleos, lubrificantes, peças, acessórios e outros componentes automóveis (resposta ao quesito 1º).

D) A Autora exerce a sua actividade como concessionária oficial da marca *Opel*, comercializando e prestando os seus serviços exclusivamente em viaturas daquela marca (resposta ao quesito 2º).

E) O estatuto do concessionário oficial da marca *Opel* impõe à Autora a observância de rigorosos padrões de qualidade na prestação dos serviços, quer no que respeita à dimensão, qualidade das instalações e dos equipamentos, quer quanto à qualificação profissional dos seus empregados e colaboradores (respostas aos quesitos 3º e 4º).

F) Padrões de qualidade que são minuciosa e regularmente fiscalizados pela «Opel Portugal» (resposta ao quesito 5º).

G) No inquérito trimestral de Outubro a Dezembro de 2003, constante de fls. 173 a 178 dos autos, que afere o grau de satisfação dos clientes da marca, quer no plano das vendas, assistência pós-venda e assistência técnica, não existe qualquer reparo menos abonatório da «Opel Portugal» relativamente ao serviço prestado pela Autora (resposta ao quesito 6º).

H) É no âmbito da sua actividade que a Autora recebe nas suas instalações viaturas da marca «Opel» que para ali são dirigidas pelos seus proprietários, para que, na sequência da participação às seguradoras, sejam peritadas/vistoriadas e, posteriormente, reparadas (resposta ao quesito 7º).

I) Entre as viaturas sinistradas reparadas pela Autora contavam-se inúmeras cujo custo de reparação foi assumido pela Ré, por força da cobertura das respectivas apólices (alínea C) dos *Factos Assentes*).

J) A reparação de viaturas sinistradas constitui uma importante fonte de receita da Autora, sobretudo numa conjuntura económica em que o volume de vendas de viaturas novas tem baixado drasticamente (resposta ao quesito 8º).

L) A partir de meados do ano 2003, a Ré começou a recusar peritar/vistoriar e a dar bom andamento aos processos de sinistros relativos a viaturas sinistradas encaminhadas pelos respectivos proprietários/lesados para a sua oficina (resposta ao quesito 9º).

M) E fê-lo mesmo contra a vontade expressa dos lesados/proprietários que solicitavam e insistiam que queriam que as suas viaturas fossem reparadas pela Autora (resposta ao quesito 10º).

N) Um dos proprietários a que alude a alínea M) optou por remeter carta do Instituto de Seguros de Portugal, solicitando a realização da peritagem nas

oficinas da Autora, conforme documento de fls. 19, datado de 19.08.2003 (resposta ao 11º).

O) Em resposta a essa solicitação, o Instituto de Seguros de Portugal informou que *“nos termos do artº 562º do C.C. a reparação pode ser feita em qualquer oficina, desde que seja eficaz, isto é, desde que reponha o veículo automóvel nas condições em que o mesmo se encontraria se não tivesse existido o acidente”*, conforme documento de fls. 21 (resposta ao 12º).

P) Foi perante os factos descritos nas alíneas L) e M) que foi enviada a casta descrita na alínea A) (resposta ao 13º).

Q) A Autora emprega mais de 40 trabalhadores e, no ano de 2003, apresentou na declaração de IRC o total de proveitos de exercício de 4.080.710,12 € (resposta ao quesito 14º).

R) A Ré, das oficinas representantes da marca «Opel», só recusa as reparações a efectuar na Autora (resposta ao quesito 15º).

S) A firma de mediação de seguros “S, Lda.” Enviou um proprietário de um veículo «Opel», J, um fax, datado de 11.03.2004, com o seguinte teor:

“Depois de termos falado com o Gestor do Processo da F, a decisão final daquela companhia, depois de terem ido ao local fazer a averiguação, é a seguinte:

“1) O Dono do veículo Opel Astra pode pedir à F a peritagem do seu veículo para qualquer representante da Opel excluindo a A. Basta falar connosco ou com o Gestor do Processo, para marcar o dia da deslocação à oficina escolhida e recomendada, menos a Auto Amaro (...)” (resposta ao quesito 16º).

T) A Ré informa os seus clientes e os lesados em caso de acidente, proprietários de viaturas de marca «Opel» abrangidos pelas apólices, que podiam escolher quaisquer representantes das marca «Opel», com excepção da Autora, sendo que, nalguns casos, afirma que a Autora foi vetada pela Ré (resposta ao quesito 17º).

U) Quando questionada, informa alguns dos seus clientes e os lesados em caso de acidente, proprietários de viaturas de marca «Opel» abrangidos pelas apólices, que existe um conflito entre ambas quanto à reparação de veículos (resposta aos quesitos 18º e 19º).

V) Ao informar que aceita todos menos a Autora, a Ré cria, pelo menos nos seus clientes e nos lesados em caso de acidente, proprietários de viaturas de marca «Opel» abrangidos pelas apólices, uma desconfiança em relação à idoneidade e capacidade da Autora (resposta ao quesito 20º).

X) A actuação da Ré descrita nas alíneas L) e seguintes determinará a perda de clientela efectiva e futura da Autora, bem como a frustração de venda e das prestação de serviços (respostas aos quesitos 21º e 22º).

Z) A Ré é uma seguradora de referência nacional e internacional, que exerce a

actividade seguradora em todas as áreas deste negócio, que faz parte do domínio privado do Estado, integrando o grupo económico «Caixa Geral de Depósitos» (resposta ao quesito 23º).

AA) No exercício da sua actividade, tem um vasto número de clientes, que abrange todo o território nacional e alguns países da Europa, e um universo ainda maior de responsabilidades, que derivam da sua própria actividade enquanto seguradora de riscos de responsabilidade civil (resposta ao quesito 24º).

BB) Também tem um universo enorme de fornecedores e de prestadores de serviços, que executam as reparações em bens seguros, ou em bens de terceiros danificados por bens seguros (resposta ao quesito 25º).

CC) A sua relação com os fornecedores e com os prestadores de serviços rege-se por contratos formais ou informais, ou seja, escritos ou verbais (resposta ao quesito 26º).

DD) A Autora não é fornecedora privilegiada da Ré, com ela não tendo nenhum contrato escrito ou verbal (resposta ao quesito 27º).

EE) A Ré já encomendou à Autora serviços, pontualmente (resposta ao quesito 28º).

FF) A Autora não executa reparações de veículos em peças de matéria plástica (resposta ao quesito 29º).

GG) Foi esta a questão levantada pela Autora quando lhe foi apresentado um veículo para reparação num pára-choques em plástico, que se recusou a fazê-la por entender que as peças de plástico danificadas têm de ser substituídas por novas, independentemente da extensão do defeito ou avaria (resposta ao quesito 30º).

HH) Terá sido pelo menos um facto que contribuiu para o rompimento das relações comerciais com a Autora, que se recusava a reparar uma peça em plástico e pretendia a sua substituição por outra nova de origem, estando em causa o valor da reparação de 1.199 €, com IVA incluído (resposta ao quesito 31º).

II) Foi o que sucedeu com o veículo de que é proprietário J (resposta ao quesito 32º).

JJ) Segundo o parecer do «L» de 19 de Fevereiro de 2004 junto aos auto, é possível e mais benéfico para o ambiente proceder-se à reparação de pára-choques em plástico como se tratasse de peça nova, em boas condições de segurança e de forma certamente mais económica, e que a «General Motors», representante da marca «Opel» em Portugal, nunca comunicou à sua rede de Reparadores Autorizados alguma recomendação para a reparação de pára-choques (resposta ao quesito 33º).

LL) Nalguns casos, a Ré informa os seus clientes e os lesados em caso de

acidente, abrangidos pelas apólices, que os veículos deverão ser colocados em oficinas de confiança da Ré, com quem tem protocolos celebrados para redução do valor das reparações e maior rapidez na execução (resposta ao quesito 34º).

MM) Em todo o caso, reserva-se o direito de escolher as oficinas que lhe mereçam total confiança e lhe dêem garantias de melhor preço, qualidade e rapidez na execução do serviço (resposta ao quesito 35º).

2. O direito

Questões a conhecer (delimitadas pelo teor das conclusões do recurso e na ausência de aspectos de conhecimento oficioso – art.ºs 690, n.º1, 684, n.º3, 660, n.º2, todos do CPC)

- *Da responsabilidade da Ré pelos prejuízos sofridos pela Autora decorrentes da recusa por parte daquela em mandar reparar veículos na sua oficina*

A sentença recorrida julgou a acção improcedente alicerçada na inexistência de ilicitude do comportamento da Ré, concluindo ainda não existir responsabilidade extracontratual com fundamento em violação de norma de protecção da concorrência desleal.

Insurge-se a Autora contra tal decisão fazendo assentar a sua argumentação no facto da Ré ter extravasado, no caso, a sua liberdade comercial (quanto à escolha da oficina para onde dirigir a reparação das viaturas sinistradas dos seus clientes e de terceiros) por o comportamento adoptado criar uma desconfiança em relação à idoneidade e capacidade de outrem violando, nessa medida, o dever de cuidado na salvaguarda do bom nome e da idoneidade da Autora.

A questão colocada no recurso restringe-se em saber se o exercício da liberdade de opção comercial por parte da Ré na escolha das oficinas para procederem às reparações dos veículos da sua responsabilidade (direito ^[1] que, desde logo, não é posto em causa tendo em conta as regras deste tipo de mercado, que tem necessariamente por subjacente a qualidade e o preço dos serviços) é levado a cabo com violação do direito da Autora ao bom nome.

Adiantando a conclusão, podemos dizer que o que vem julgado merece confirmação, o que nos permitiria, desde logo e nos termos do art.º 713, do CPC, remeter para os fundamentos da sentença recorrida, por se entender que a matéria de facto foi devidamente apreciada e valorada, conduzindo à solução perfilhada pela 1ª instância.

Ainda assim e no que se refere mais particularmente à caracterização do que deve ser entendendo como violação do direito ao bom nome da Autora

enquanto pessoa colectiva, impõe-se-nos tecer algumas considerações que visam reforçar o já nesse sentido concluído pela 1ª instância.

Vejamos.

Ficou demonstrado que a partir de meados do ano 2003, a Ré começou a recusar peritar/vistoriar e a dar bom andamento aos processos de sinistros relativos a viaturas sinistradas encaminhadas pelos respectivos proprietários/lesados para a sua oficina (resposta ao quesito 9º) fazendo-o ainda que em contra a vontade expressa dos lesados/proprietários que solicitavam e insistiam que queriam que as suas viaturas fossem reparadas pela Autora (resposta ao quesito 10º).

Encontra-se igualmente apurado que das oficinas representantes da marca «Opel», a Ré só recusa as reparações a efectuar na Autora informando os seus clientes e os lesados em caso de acidente, proprietários de viaturas de marca «Opel» abrangidos pelas apólices, que podiam escolher quaisquer representantes das marca «Opel», com excepção da Autora, sendo que, nalguns casos, afirma que a Autora foi vetada pela Ré (resposta aos quesitos 15º e 17º) e que quando questionada, informa os mesmos de que existe um conflito entre ambas quanto à reparação de veículos (resposta aos quesitos 18º e 19º).

Resultou ainda provado que a face a tais informações (ao informar que aceita todos menos a Autora), a Ré cria, pelo menos nos seus clientes e nos lesados em caso de acidente, proprietários de viaturas de marca «Opel» abrangidos pelas apólices, uma desconfiança em relação à idoneidade e capacidade da Autora (resposta ao quesito 20º) e que tal actuação determinará a perda de clientela efectiva e futura da Autora, bem como a frustração de venda e das prestação de serviços (respostas aos quesitos 21º e 22º).

Perante este factualismo a Apelante, conforme já salientado, sustenta que o comportamento da Ré ao exercer a sua liberdade de opção comercial (que, indubitavelmente, comina em danos em termos de imagem e na eventual perda de clientela) não poderá deixar de ser considerado ilícito por criar uma desconfiança sem ter o cuidado de salvaguardar o bom nome e a idoneidade da empresa que rejeita ^[2].

Há pois que averiguar se a conduta da Ré viola efectivamente o direito da Autora ao bom nome e imagem comercial.

A este respeito a posição da Apelante, por melhor fundamentada que possa ser, cai no domínio da proeza interpretativa que, por isso e com o devido respeito, não nos merece qualquer aplicação

1. Sendo o instituto da responsabilidade civil a evocar para o enquadramento

jurídico da situação *sub judice* há que ter presente o que nesse sentido dispõe o art.º 70, do C. Civil^[3], que expressamente alude à responsabilidade civil como meio de tutela da personalidade física e moral.

Este direito enquanto direito de personalidade traduz a pretensão do reconhecimento por parte dos outros da dignidade moral da pessoa e consiste essencialmente no direito de não ser ofendido ou lesado na sua honra, dignidade ou consideração social^[4].

A tutela cível deste direito, assegurada pelos art.ºs 70, 483 e 494^[5], do C. Civil, impõe um dever geral de respeito e de abstenção de ofensas e de ameaças a ofensas à honra de cada pessoa^[6] pelo que, nessa medida, tal tutela é necessariamente abrangente de modo a não se limitar às áreas específicas da “honra” sendo que, contrariamente ao que se passa no domínio da tutela penal, a protecção civilística não se restringe a sancionar comportamentos dolosos, pois que abarca no alcance da sua defesa as condutas meramente negligentes^[7].

Neste sentido refere Rabindranath Capelo de Sousa que, *“no direito civil não há uma taxatividade de modos típicos de violação do bem honra, relevando todas as ofensas à honra não só em público, mas também em privado, quer verbais, quer por escrito, gestos imagens ou outro meio de expressão, tanto as que envolvam a formulação de difamações ou outros juízos ofensivos como as que levantem suspeitas ou interrogações de per si lesivas e mesmo quaisquer outras manifestações de desprezo pela honra alheia”*.

Sabendo-se que as pessoas colectivas gozam dos direitos e estão sujeitas aos deveres compatíveis com a sua natureza (artigo 12º, nº 2, do Código Civil)^[8], dado que no caso dos autos está em causa a ofensa a pessoa colectiva, não ocorre cabimento questionar-se sobre a possibilidade de lhes ser reconhecido o direito ao bom-nome e reputação (artigos 25º, nº 1, e 26º, nº 1).

A tal respeito escreve Rabindranath Capelo de Sousa^[9] que *“...por força do art. 160, nº 1, do Código Civil ou por efeito de disposição legal específica, há seguramente que reconhecer às pessoas colectivas, porquanto, v.g., titulares de valores e motivações pessoais, alguns dos direitos especiais de personalidade que se ajustam à particular natureza e às específicas características de cada uma dessas pessoas jurídicas, ao seu círculo de actividades, às suas relações e aos seus interesses dignos de tutela jurídica”, nestes se incluindo o direito ao bom nome e o crédito das pessoas colectivas, que são objecto de direitos juscivilísticos”*.

Dispondo o art.º 484, do C. Civil, que *quem afirmar ou difundir um facto capaz de prejudica o crédito ou o bom nome de qualquer pessoa singular ou*

colectiva, responde pelos danos causados, evidencia-se que a lei expressamente prevê a ilicitude da divulgação de factos susceptíveis de ofender o crédito ou o bom-nome das referidas pessoas, físicas ou meramente jurídicas, pelo que não se encontram excluídos da capacidade de gozo das pessoas colectivas alguns direitos de personalidade, como é o caso do direito à liberdade, ao bom nome e à honra na sua vertente da consideração social (artigos 26º, nº 1, da Constituição, 70º, nº 1 e 72º, nº 1, do Código Civil). Está por isso legalmente protegido o bom-nome das pessoas colectivas na vertente da imagem de honestidade na acção, de credibilidade e de prestígio social e, por isso, necessariamente comercial.

Relativamente ao caso especial do art.º 484, do C. Civil, e no que neste âmbito assume relevância para a situação dos autos, cabe salientar que a previsão do preceito comporta não só as declarações baseadas em factos (verdadeiros [\[10\]](#) ou falsos) que sejam susceptíveis de gerar um movimento negativo relativamente ao visado (quer diminuindo a confiança na capacidade e na vontade da pessoa para cumprir as suas obrigações, quer diminuindo ou abalando a estima e o prestígio de que a pessoa goze junto dos demais, isto é, tudo o que objectivamente possa afectar o bom nome de qualquer pessoa), mas também os comentários e as opiniões informativas sempre que o juízo de valor neles contidos seja apresentado como um facto desonroso ou lhe esteja por subjacente (explícita ou implicitamente) a ideia de que à notícia transmitida se deve acrescentar algo desfavorável ao visado e ainda não revelado – *“As deduções ou conclusões formuladas pelo lesante considerar-se-ão ofensivas nos termos do art. 484 quando assentem sobre factos que são do conhecimento comum, desde que sobre os mesmos se não encontre ainda formulado um juízo negativo de valor que será suscitado pela formulação da dedução ou conclusão”* [\[11\]](#).

Cumprе realçar que a protecção geral da personalidade onde, conforme vimos, se insere, para além de outros, o direito ao bom nome e reputação, mostra-se particularmente reforçada pela consagração constitucional do mesmo como direito fundamental (art.º 26, n.º1, da CRP), de aplicação directa e imediata, vinculando entidades públicas e privadas (cfr. art.º 18, da CRP).

Tal relevância, porém, não pode de modo algum comprimir a importância de outros direitos que, como ele, gozam de igual estatuto (direitos fundamentais), como é o caso da liberdade de expressão contemplada no art.º 37, n.º1, da CRP, sendo certo que a Lei Fundamental não estabeleceu qualquer hierarquia entre os mesmos.

Reconhecendo que o direito de informação e de livre expressão do pensamento (sendo a crítica uma das formas de manifestação do pensamento

e a expressão máxima da liberdade da pessoa humana) constitui um pilar essencial do Estado de direito democrático garantido na Constituição, o certo é que o mesmo não poderá ser exercido com ofensa de outros direitos, designadamente os de personalidade, desde logo, o direito ao bom nome e reputação.

Estando em causa uma ordem constitucional “pluralista e aberta”^[12], importará harmonizar os valores que a Constituição tutela de forma a respeitar plenamente todos os direitos em confronto.

Por conseguinte, a delimitação da licitude ou ilicitude de determinada conduta caracterizada pela prestação de declarações sob a égide do direito de livre expressão e crítica passa, necessariamente, pela compatibilização dos referidos direitos fundamentais em confronto (direito de crítica e direito ao bom nome e reputação), questão que terá de ser resolvida, em concreto, de modo a impedir o aniquilamento do conteúdo essencial de cada um deles^[13].

Uma vez que o conflito entre o direito ao bom nome e reputação (ainda que comercial) com o direito de liberdade de expressão se busca otimizando a eficácia de cada um deles através da distribuição proporcional dos custos desse conflito sem que, porém, se atinja o conteúdo essencial de cada um, impõe-se concluir que a apreciação da factualidade na situação *sub judice* terá de ser efectuada de forma a “mensurar” o conteúdo das declarações em causa, isto é, determinando se as mesmas extravasaram o indispensável para o exercício do direito, por parte da Ré, de livremente escolher (e restringir a respectiva escolha) e justificar no âmbito do mercado concorrencial, a sua opção quanto às oficinas em que confia a reparação dos veículos que lhe está cometida no exercício da sua actividade enquanto seguradora.

2. Perante os elementos constantes dos autos, uma vez que não se encontra minimamente indiciada qualquer intenção malévola ou persecutória por parte da Autora subjacente ao comportamento comercial que passou a assumir perante a Autora após o diferendo ocorrido no que se refere à reparação dos materiais de plástico dos veículos^[14], somos de entender que a conduta da Ré na informação que presta junto dos clientes e dos lesados em caso de acidente, excluindo a Autora das oficinas da sua confiança (por ter sido por ela vetada em função de um conflito entre ambas quanto à reparação de veículos) se insere numa tolerável liberdade de expressão e de opção comercial, tanto mais que tal conduta surge no seguimento de um efectivo diferendo quanto à forma de otimizar a reparação dos materiais plásticos das viaturas. Nesta medida, a informação prestada pela Ré a terceiros no que se reporta à

justificação para a não escolha da Autora como oficina para reparação dos veículos da sua responsabilidade cabe em pleno no pleno direito de discordar e agir comercialmente no mercado.

Por conseguinte, há que não considerar atentatório do bom nome da Autora tanto mais que dos factos provados não é possível inferir que as declarações proferidas pela Ré tenham por subjacente um turvo domínio de insinuação (mas que não deixa margem para dúvida quanto ao seu sentido) relativamente a comportamentos comerciais desonrosos da Autora no exercício das respectivas funções, em termos de ferir a ética exigível neste domínio.

A conduta da Ré é, por isso, lícita, não lhe podendo ser imputada qualquer responsabilidade pelos prejuízos que para a Autora possam dela advir.

III - Decisão

Pelo exposto, acordam os Juízes deste Tribunal da Relação de Lisboa em julgar improcedente a apelação, confirmando a sentença recorrida.

Custas pela Apelante.

Lisboa, 9 de Setembro de 2008

Graça Amaral

Ana Maria Resende

Dina Monteiro

[1] Direito de dirigir a reparação pelo melhor preço e condições de mercado, carecendo de cabimento a construção inicial da Autora alicerçada num pretenso direito de direcção por parte dos proprietários das viaturas acidentadas na respectiva reparação no que concerne à escolha da oficina.

[2] Alega a Apelante que a legitimidade da recusa da Ré em efectuar as reparações só seria legítima com o argumento radicado no fundamento na circunstância da mesma não efectuar reparações em plástico, isto é, quando estivesse em causa a reparação de peças e componentes plásticos (de salientar que resultou provado que foi o facto da Autora se ter recusado a

reparar uma peça em plástico, pretendendo a sua substituição por outra nova de origem e estando em causa o valor da reparação de 1.199 € que contribuiu para o rompimento das relações comerciais entre as partes (resposta ao quesito 31º)).

[3] Nos termos do qual a *lei protege os indivíduo contra qualquer ofensa ilícita ou ameaça de ofensa à sua personalidade física ou moral* (n.º1) e *independentemente da responsabilidade civil a que haja lugar, a pessoa ameaçada ou ofendida pode requerer as providências adequadas às circunstâncias do caso, com o fim de evitar a consumação da ameaça ou atenuar os efeitos da ofensa já cometida* (n.º2).

[4] Conforme faz salientar Rabindranath Capelo de Sousa, trata-se, de um “*bem da personalidade imaterial, que se traduz numa pretensão ou direito do indivíduo a não ser vilipendiado no seu valor aos olhos da sociedade e que constitui modalidade do livre desenvolvimento da dignidade humana, valor a que a atribui relevância de fundamento do Estado português (...); enquanto bem da personalidade e nesta sua vertente externa, trata-se de um bem relacional, atingindo o sujeito enquanto protagonista de uma actividade económica, com repercussões no campo social, profissional e familiar e mesmo religioso* - Maria Paula Gouveia Andrade, “Da Ofensa do Crédito e do Bom Nome - Contributo para o estudo do art. 484º do Código Civil”, Tempus Editores, 1996, pág. 97.

[5] Este preceito ao preceituar 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*, não deixa de consagrar uma responsabilidade por factos ilícitos, constituindo tão só uma autonomização desta determinada pelas características da conduta lesiva e pelos meios de defesa ao alcance do lesado, ou seja, consubstancia um caso especial de facto antijurídico encontrando-se, por isso, subordinado ao princípio geral do art.º 483 quer quanto aos requisitos da ilicitude, quer ainda no que se refere à culpabilidade do agente - cfr. neste sentido Pires de Lima e Antunes Varela, C. Civil anotado, vol. I, 4ª edição, pág.. 485/486, Almeida e Costa, Direito das Obrigações, 5ª edição, pág. 453, Menezes Cordeiro, Direito das Obrigações, volume II, pág. 348 e ss, Antunes Varela, Direito das obrigações, Volume I, 7ª edição, pág. 559.

[6] O bem jurídico honra traduz uma presunção de respeito por parte dos outros, que decorre da dignidade moral da pessoa. O seu conteúdo é constituído, basicamente, por uma pretensão de cada um ao reconhecimento da sua dignidade por parte dos outros. Sem observância social desta condição

não é possível à pessoa realizar os seus planos de vida e os seus ideais de existência na multiplicidade de contextos e relações sociais em que intervém. O bem jurídico constitucional assim delineado apresenta um lado individual (o bom nome) e um lado social (a reputação ou consideração) fundidos numa pretensão de respeito que tem como correlativo uma conduta negativa dos outros; é, ao fim e ao cabo, uma pretensão a não ser vilipendiado ou depreciado no seu valor aos olhos da comunidade – Augusto Silva Dias, *Alguns Aspectos do regime jurídico dos crimes de difamação e de injúrias*, ADFDL, 1989, 17/18, citado no Acórdão da Relação de Lisboa de 17.03.98, CJ tomo II, pág. 149.

[7] Cfr. neste sentido, Rabindranath, obra citada, págs. 305/306.

[8] Estão-lhes assim vedados por lei os direitos inerentes à natureza das pessoas singulares, como é o caso dos direitos e obrigações de ordem familiar (artigo 160º, nº 1, do Código Civil).

[9] *O Direito Geral de Personalidade*, Coimbra Editora, 1995, págs. 596 a 598.

[10] Conforme realça Menezes Cordeiro, “É indubitável que a divulgação de um facto verdadeiro pode, em certo contexto, atentar contra o bom nome e a reputação de uma pessoa” – Obra citada, pág. 349.

[11] Maria Paula Gouveia Andrade, obra citada, pág. 71/72.

[12] Vieira de Andrade, *Os direitos Fundamentais na Constituição portuguesa de 1976*, pág. 108.

[13] Relativamente a este aspecto aderimos ao posicionamento que sustenta que a solução para o litígio decorrente da colisão do exercício de dois direitos constitucionais terá de resultar de um juízo de ponderação e coordenação entre tais direitos, tendo em conta a situação em concreto, de forma a encontrar e justificar a solução mais conforme ao conjunto dos valores constitucionais, encarando as limitações aos respectivos direitos tão só enquanto necessárias para salvaguarda do “outro” direito constitucionalmente protegido, com respeito aos princípios da proporcionalidade, da adequação e necessidade - princípio da ponderação de bens e interesse relevantes no caso concreto

[14] De salientar o que se encontra apurado no que se refere aos benefícios ambientais na reparação das matéria de plástico: Segundo o parecer do «LABMM – Laboratório de Materiais e Metalurgia» de 19 de Fevereiro de 2004 junto aos auto, é possível e mais benéfico para o ambiente proceder-se à reparação de pára-choques em plástico como se tratasse de peça nova, em boas condições de segurança e de forma certamente mais económica, e que a «General Motors», representante da marca «Opel» em Portugal, nunca

comunicou à sua rede de Reparadores Autorizados alguma recomendação para a reparação de pára-choques (resposta ao quesito 33º).
