



MALTA

**QORTI TAL-APPELL
(Kompetenza Inferjuri)**

**ONOR. IMĦALLEF
LAWRENCE MINTOFF**

Seduta tal-25 ta' Novembru, 2020

Appell Inferjuri Numru 1/2020 LM

Henry Fenech Azzopardi (K.I. numru 441244M)
("l-appellat")

vs.

Vodafone Malta Ltd (C 10865)
("is-soċjetà appellanta")

Il-Qorti,

Preliminari

1. Dan huwa appell magħmul mis-soċjetà intimata **Vodafone Malta Limited (C 10865)** [minn issa 'l quddiem "is-soċjetà appellanta"] mid-deċiżjoni mogħtija fis-17 ta' Frar, 2020, nru CCT/21/19/B [minn issa 'l quddiem "id-deċiżjoni appellata"], mit-Tribunal Għal Talbiet tal-Konsumatur [minn issa 'l quddiem "it-Tribunal"], li permezz tagħha ddecieda t-talba tar-rikorrent **Henry**

Fenech Azzopardi (K.I. Nru 441244M) [minn issa 'l quddiem "l-appellat"] billi laqa' parzjalment dik it-talba u kkundanna lis-soċjetà appellanta sabiex tħallas lill-appellat is-somma ta' elf, tliet mija u tmienja u ħamsin Euro u sbatax-il centeżmu (€1,358.17ċ) flimkien mal-ispejjeż ta' dik il-proċedura.

Fatti

2. Il-fatti ta' din il-kawża jirrigwardaw pretensjoni ta' ħlas ta' danni mressqa mill-appellat, stante l-allegata informazzjoni żbaljata li huwa ngħata mill-impjegati tas-soċjetà appellanta. Dan seħħ meta mar jindaga fil-ħwienet tas-soċjetà appellanta, għal darba darbtejn, jekk it-*Traveller's Scheme* offruta kinitx tapplika għewwa Kalifornja u fl-Egittu għas-servizz mogħti fuq linja tal-*mobile*. Ir-risposta kienet fl-affermattiv. Peress li l-offerta kienet tapplika biss għal arrangament ta' *pre-paid* u mhux fejn kien hemm ftehim, huwa aċċetta li tali ftehim kellu jiġi kkanċellat u l-arrangament mas-soċjetà appellanta jibqa' wieħed ta' *pre-paid*. L-iskema ħadmet għewwa Kalifornja, iżda mal-wasla tiegħu għewwa l-Egittu huwa ntebaħ li ma kinitx applikabbli hemmhekk u saħansitra spicċa bla *credit* fuq is-servizz offrut.

Mertu

3. L-appellat istitwixxa proċeduri quddiem it-Tribunal fil-25 ta' Frar 2019, permezz ta' Avviż tat-Talba fejn talab sabiex l-imsemmi Tribunal jikkundanna lis-soċjetà appellata tħallsu s-somma ta' elf, tliet mija u erbgħa u disgħin Euro (€1,394) bħala danni.

4. Is-soċjetà appellanta wiegbet fid-29 ta' Marzu, 2019, fejn ċaħdet kull responsabbiltà għall-allegati spejjeż inkorsi mill-appellat konsistenti fi ħlas għas-servizz mogħti mis-soċjeta' GO.

Id-Deciżjoni Appellata

5. It-Tribunal wasal għad-deciżjoni appellata wara li għamel is-segwent i konsiderazzjonijiet rilevanti għal dan l-appell:

"Tribunal Considers:

That plaintiff is requesting the Tribunal to award damages in the amount of €1,394 representing GO plc bill for usage by Plaintiff during his trip to Egypt. Plaintiff is claiming that he was assured by defendant that Traveller's Scheme was applicable in Egypt on to discover while in Egypt that this was not the case.

That Vodafone is contesting the claim on basis that the miscommunication with Plaintiff was remedied and that they had refunded his account by €35.73 and was charged only as if he was using Traveller Scheme.

That the Tribunal considers that Mr. Raymond Azzopardi's Bill (Dok HFA1) is irrelevant to the particular case. Plaintiff's argumentation of discrimination between the clients that is that the scheme was applied for Mr. Azzopardi but not in his regards cannot be upheld by this Tribunal. This Tribunal notes that Mr. Azzopardi has a specific business contract with defendant contrary to that of Plaintiff. The Tribunal considers that even the miscommunication whether the Traveller's Scheme was applicable to pre-paid and/or contract based cannot be compared to that of Mr. Azzopardi because had plaintiff been on a contract with defendant's his contract would not be identical to Mr. Raymond Azzopardi's business contract.

That having noted the above this Tribunal will now examine whether this misdirection given by Defendant's employees caused damages to Plaintiff. It is being noted that Defendants have admitted fault through miscommunication with Plaintiff. In their reply they note:

“Our response is that whilst Customer was initially given incorrect information at Retail...”

In their note of submission they admit:

“As Agreed whilst there was verbal miscommunication these however were remedied by Vodafone namely by way of refund ...”

That the Defendant company counters for the damages claimed by Plaintiff through the fact that:

- (a) Multiple SMS’s were sent directly to Customer these SMS’s stated the correct World rates ... and Traveller website was available at all times including before the Customer left Malta
- (b) Customer was also made aware through his daughter that the Traveller plan does not apply in Egypt for prepaid or contract lies and the correct World Rates that apply when roaming in Egypt; and
- (c) In any case Customers was refunded €35.73, thus being charged as if he was using Traveller (fn. 1 Vide Defendant’s reply)”

That the Tribunal considers that there is no proof in the Acts that defendant sent multiple SMSs to Plaintiff prior to his departure. The Tribunal also notes that whilst the Traveller Scheme terms and conditions were available on Defendant’s website still Defendant had applied for the scheme upon confirming with Defendant at its retail that the Traveller Scheme was applicable to Egypt. Consequently the consumer was expecting a service to be delivered whilst in Egypt which was promised to him by Defendant’s employees’ themselves.

That Defendant’s miscommunication was only rectified when Plaintiff was already in Egypt thus, this Tribunal notes that Plaintiff was unable to remedy his telecommunication situation from Egypt when he had a legitimate expectation that Defendant would deliver the service as they promised to do prior to his departure.

That the refund presented by Defendant of € 35.73 was a voluntary act to remedy the miscommunication between its employees and Plaintiff however from Documents exhibit this refund was not in full and final settlement of all claims which Plaintiff had from this incident.

That this Tribunal cannot uphold Defendant statement that it cannot be held liable for damages suffered by Defendant. This Tribunal considers that at the moment of departure Plaintiff had applied and was re-assured by Defendant that the Traveller Scheme was applicable to Egypt. Plaintiff was assured that he would be able to

communicate via his Vodafone line through the Traveller Scheme. It was only when in Egypt that Plaintiff discovered that the scheme was not applicable in Egypt. Vodafone's misrepresentation is evident through the fact that even Mr. Raymond Azzopardi had been informed that the Traveller's Scheme was applicable in Egypt.

That this Tribunal notes that Plaintiff, whilst in Egypt and after being informed that Traveller Scheme was not applicable in Egypt had no other other means of communication except through the use of his GO line. This Tribunal notes that Defendant's misrepresentation directly caused damages to Plaintiff who at that point had no other alternative but to utilise his other mobile phone.

That this Tribunal considers that the legitimate expectation which Plaintiff had prior to his travels to Egypt was that the Traveller Scheme was applicable in Egypt. This fact has been proved before the Tribunal and admitted by Vodafone itself that there was miscommunication with their client prior to his departure. Defendant's miscommunication directly contributed to the damages suffered by Plaintiff who had no other option but to utilise his alternate line.

That following careful examination of the documents presented and evidence tendered, the Tribunal is convinced that the claimant's claim deserves to be upheld after deducting the refund of € 35.73c which Defedant has already paid to Plaintiff."

L-Appell

6. Is-soċjetà appellanta pprezentat ir-rikors tal-appell tagħha fis-6 ta' Marzu, 2020, fejn qiegħda titlob lil din il-Qorti sabiex:

"...thassar, tannulla u/jew tirrevoka d-decizjoni appellata tat-Tribunal Ghat Talbiet tal-Konsumatur datata 17 ta' Frar 2020 u/jew tvarja u tnaqqas l-ammont ta' kumpens dovut lill-appellat in vista tal-aggravji premessi".

7. Dawn huma l-aggravji li qiegħda tressaq is-soċjetà appellanta: (1) it-Tribunal għamel apprezzament ħażin tal-fatti meta kkunsidra li l-konsumatur ma kellu l-ebda għażla għajr li juża l-linja tal-GO u ma kien hemm l-ebda ness

kawżali u dirett bejn id-danni sofferti mill-appellat u l-iżball tar-rappreżentant tagħha; u (2) it-Tribunal ma kkunsidrax il-prinċipju legali li kull min isofri dannu għandu jagħmel mill-aħjar sabiex jimminimizza d-dannu soffert.

Ir-Risposta tal-Appell

8. Min-naħa tiegħu l-appellat iwieġeb li din il-Qorti għandha tikkonferma d-deċiżjoni appellata stante li din hija waħda ġusta u timmerita konferma fl-intier tagħha, filwaqt li tiċċad l-appell interpost mis-soċjetà appellanta.

Konsiderazzjonijiet ta' din il-Qorti

9. Din il-Qorti ser tgħaddi sabiex tikkunsidra ż-żewġ aggravji tas-soċjetà appellanta f'daqqa, flimkien mas-sottomissjonijiet tal-appellat, u dan fid-dawl tal-konsiderazzjonijiet magħmula mit-Tribunal fid-deċiżjoni appellata.

10. Is-soċjetà appellanta, filwaqt li tispjega l-ewwel aggravju tagħha, tikkontendi li kuntrarjament għal dak li ddikjara t-Tribunal fid-deċiżjoni appellata, kienu jeżistu diversi mezzi ta' komunikazzjoni li l-użu tagħhom ma kienx jikkontribwixxi għal kont bħal dak. Għalhekk l-għażla tal-appellat li jagħmel użu minn linja ta' soċjetà terza, ma kinitx l-unika għażla għad-dispożizzjoni tiegħu u s-soċjetà appellanta ma kellhiex tbatl l-konsegwenzi. Għaldaqstant hija kienet tal-fehma li dan ir-raġunament m'għandux jiġi addottat u kkonfermat minn din il-Qorti. Is-soċjetà appellata hawnhekk tgħaddi sabiex tispjega t-tieni aggravju tagħha u tibda billi ttenni li l-allegat dannu

soffert mill-appellat kien sa ċertu punt l-għażla tiegħu u awtokaġunat. Tirrileva li t-Tribunal naqas milli jikkunsidra l-prinċipju stabbilit li kulhadd għandu l-obbligu li jimminimizza d-danni li jkun soffra. In sostenn tal-argument tagħha, is-soċjetà appellanta tiċċita żewġ sentenzi tal-Qrati tal-Appell.¹ Tinsisti li l-appellat kellu l-għażla li jagħmel użu mil-linja l-oħra jew minn xi linja fissa, jew saħansitra jikkomunika permezz ta' SMS jew *Whatsapp*, jew anki jagħmel użu mill-istess linja u jitlob rifiżjoni stante l-iżball da parti tagħhom, jew jieħu kwalunkwe miżura oħra raġonevoli sabiex jimmitiga d-danni sofferti. Iżda l-appellat m'għamel xejn minn dan u ddecieda li ma joqgħodx iżjed attent għall-ispejjeż, forsi bil-għan li jitlob kumpens aktar tard.

11. L-appellat jiddikjara li sabiex it-Tribunal wasal għall-konklużjoni li l-konsumatur ma kellu l-ebda għażla għajr li jagħmel użu mil-linja tal-GO, dan kien għamel apprezzament sew tal-provi u anki tas-sottomissjonijiet tal-partijiet. Isostni li l-konklużjoni kienet wara kollox sorretta mill-fatt li s-soċjetà appellanta kienet aċċettat li l-appellat kien ingħata informazzjoni żbaljata u li kien biss waqt li kien imsiefer li gie infurmat bl-iżball. Għalhekk id-danni kollha sofferti minnu proprju minn dak il-punt 'il quddiem, kienu riżultat tal-iżball tas-soċjetà appellanta. Fir-rigward tas-suggerimenti magħmula mis-soċjetà appellanta dwar alternattivi oħra ta' komunikazzjoni li kienu għad-dispożizzjoni tiegħu, l-appellat iwieġeb: (a) il-linja tal-*customer care* ma setgħetx tkun ta' għajjnuna biex jikkomunika ma' familjari u terzi; (b) il-Wifi kien jiddependi fuq jekk dan kienx offrut jew le fil-lokalità u jekk is-servizz kienx bi ħlas; (ċ) il-*mobile data* dejjem kien bi ħlas. L-appellat jinsisti li

¹ John Xuereb vs. James Livick et, App. Inf. 03.11.1956, Accountant General vs. Joseph Spiteri, P.A., 28.04.2003, u Aquilina vs. Schembri App. Ċiv., 24.01.1969.

għaladarba huwa kien għie infurmat bl-iżball waqt li kien wasal l-Egittu, huwa kellu diffikultà reali jekk ried jibqa' jinqeda bil-linja tal-*mobile* tiegħu tal-Vodafone għaliex: (i) dik il-linja kienet *pre-paid* u għalhekk kien hemm bżonn l-għajnuna ta' xi hadd f'Malta sabiex isir *top-up* u sussegwentement isir rimbors; (ii) huwa kien ser jinkorri spejjeż kbar biex ikompli jagħmel użu mill-*mobile* tiegħu. Dan kollu kien waslu sabiex kellu jagħmel użu mil-linja tal-GO li kienet bil-kuntratt. Iżid jgħid li wara kollox ma kien hemm xejn x'jindikalu li jekk jagħmel użu minn linja flok oħra, l-ispejjeż kienu ser ikunu orħos. B'risposta għas-sottomissjonijiet tas-soċjetà appellanta fir-rigward tat-tieni aggravju tagħha, l-appellat jirrileva li l-iżball tagħha kien wassal sabiex huwa kien sprovvist minn linja telefonika u għalhekk huwa kien għie kostrett jagħmel użu mil-linja tal-GO. L-użu mil-linja tas-soċjetà appellanta kien jirrikjedi li huwa jiskomoda lil terzi hawn Malta sabiex jittoppjawlu l-*credit* fuqha. Jirrileva li l-ispiza ta' dan kienet ukoll ser tkun eżorbitanti għaliex fil-fatt f'għurnata waħda huwa kien nefaq €100. Jikkontendi li ma kienx possibbli għalih li jagħmel użu minn linja fissa u spjega li fl-Egittu huwa kien mar fuq *hunting trip* f'nofs ta' għadira. Jirrileva li wara kollox anki l-lukanda kellha l-*extra charges* tagħha. Għal dak li kien jirrigwarda l-SMS u l-*Whatsapp*, l-appellat jissottometti li dawn kienu jinvolvu spiza wkoll, jintużaw minn liema linja li tkun. Imbagħad b'riferiment għall-insistenza tas-soċjetà appellanta li huwa kellu jagħmel użu mil-linja provduta minnha, l-appellat jissottometti li dan l-argument kien jippreżenta kontradizzjoni lampanti u ammissjoni ta' htija u ta' responsabbiltà, b'mod li l-appell tagħha ċertament ma setax jiġi aċċettat. Dwar l-argument li huwa ma osservax il-prinċipju li jimminimizza d-danni, il-kont tal-GO ma kien jippreżenta xejn straordinarju li kien jindika li sar xi użu mhux xieraq tas-

servizz. B'hekk jispjega kif iż-żewġ aggravji tas-soċjetà appellanta għandhom jiġu miċħuda.

12. Kif sewwa josserva t-Tribunal fid-deċiżjoni appellata, is-soċjetà appellanta ammettiet li l-impjegati tagħha kienu taw informazzjoni żbaljata lill-appellat. Għalhekk huwa kien siefer lejn l-Egittu bil-ħsieb li meta jagħmel użu mill-*mobile* tiegħu, huwa kien ser jieħu vantaġġ mit-*Traveller's Scheme* li kellha tariffi speċjali u ferm orħos minn dawk applikabbli mingħajr l-użu tal-istess skema. It-Tribunal osserva wkoll li l-appellat kien intebaħ li l-impjegati tas-soċjetà appellanta kienu tawh informazzjoni ħażina, hekk kif kien wasal l-Egittu, fejn ma setax isib rimedju għall-problema li kienet inħolqitlu. It-Tribunal ikkunsidra li f'dak il-mument l-appellat ma kellu l-ebda mezz ta' komunikazzjoni għad-dispożizzjoni tiegħu għajr permezz tal-użu tal-linja tal-GO, u kienet proprju s-soċjetà appellanta permezz tar-rappreżentazzjonijiet ħżiena tagħha li kienet direttament responsabbli għad-danni li konsegwentement soffra l-appellat.

13. Il-Qorti taqbel mad-deċiżjoni appellata. Min-naħa tagħha s-soċjetà appellanta ma ressqet l-ebda prova sabiex turi b'mod sodisfaċenti li l-appellat verament sab ruħu f'sitwazzjoni fejn kellu għad-dispożizzjoni tiegħu b'mod immedjat l-istess tip ta' servizz ta' komunikazzjoni permezz tal-*mobile*. Hija tagħmel diversi sugġerimenti fir-rikors tal-appell tagħha, iżda l-Qorti tirrileva li s-soċjetà appellanta naqset milli tressaq provi quddiem it-Tribunal jew forsi sottomissjonijiet spjegattivi sabiex turi li dawn l-alternattivi sugġeriti minnha kienu tal-istess effikaċja u disponibbiltà b'has-servizz li kien ġie garantit lilu mill-

impjegati tas-soċjetà appellanta permezz tat-*Traveller's Scheme*. Għalhekk jgħid li jirrizulta li kien biss l-użu tal-linja tal-GO li kien joffrilu dan.

14. Is-soċjetà appellanta tinsisti wkoll li ma hemm l-ebda ness kawżali u dirett bejn id-danni sofferti mill-appellat u l-iżball tar-rappreżentant tagħha. Iżda mill-atti jirrizulta kemm dan mhux minnu. Fix-xhieda² tiegħu in kontroezami quddiem it-Tribunal, l-appellat iddikjara li kieku hu ma kienx ingħata l-parir sabiex jaqleb minn arrangament mas-soċjetà appellanta għall-użu tas-servizz abbażi ta' ftehim għal wieħed ta' *top-up*, huwa kien ser jibqa' jagħmel użu mis-servizz tas-soċjetà appellanta. Mingħajr dubju ta' xejn l-iżball wassal sabiex l-appellat, b'mod jew ieħor u permezz tal-istess soċjetà appellanta jew terz provditur, jinkorri spejjeż oltre dawk previsti. Ċertament f'dak il-mument l-appellat ma setax lanqas raġonevolment jipprevedi jew jikkunsidra li parti minn dawk l-ispejjeż jew kollha kemm huma, kif donnha qiegħda tissuggerixxi s-soċjetà appellanta, setgħu jew kienu ser jiġi eventwalment imħassra jekk hu jkompli jagħmel użu mil-linja provduta mis-soċjetà appellanta. Wara kollox, kif sewwa josserva l-appellat, is-sottomissjoni tagħha ma tistax tinftehem għajr ammissjoni tar-responsabbiltà għad-danni li huwa sofra b'rizultat tal-informazzjoni żbaljata li ngħata mill-impjegati tagħha.

15. Rigward l-aggravju tas-soċjetà appellanta li t-Tribunal naqas milli jikkunsidra li l-appellat m'għamel xejn sabiex jimminimizza d-danni, il-Qorti tosserva li mix-xhieda tal-appellat mogħtija quddiem it-Tribunal waqt is-seduta tas-6 ta' Mejju, 2019, jirrizulta li dan saħansitra naqas milli jagħmel użu kemm mil-linja tal-Vodafone u anki mil-linja tal-GO għaliex din kienet daqsxejn għalja.

² Seduta tal-15.07.19.

Imma qal li proprju ġurnata qabel ma kien ser jirritorna lura mal-grupp tal-klijenti tiegħu, wieħed minnhom waqa' fil-baħar u tilef l-arma tiegħu. Qal li b'hekk huwa ma kellu l-ebda għażla oħra għajr li f'dan il-punt jagħmel użu mill-linja tal-GO sabiex jagħmel l-arrangamenti meħtieġa mal-Avukat Ġenerali tal-Eġittu ħalli jikseb il-permess biex jitolqu lura lejn Malta. Fid-dawl ta' dak li xehed l-appellat, ma jirriżultax lil din il-Qorti li l-appellat naqas milli jimminimizza d-danni li kien qed isofri u għalhekk lanqas ma jirriżulta li t-Tribunal iddecieda ħażin. Għalkemm it-Tribunal ma daħalx fil-kwistjoni tal-imminimizzar ta' danni għaliex wara kollox din l-eċċezzjoni ma jirriżultax li s-soċjetà appellanta kienet qajmtha f'dak l-istadju, fid-deċiżjoni appellata tiegħu osserva li l-appellat kien ġie kostrett jagħmel użu mill-linja tal-GO minħabba dan l-incident. Il-Qorti tosserva wkoll li in kontroezami, l-appellat waqt is-seduta tal-15 ta' Lulju, 2019 miżmuma mit-Tribunal, xehed li huwa kien għamel użu mill-*mobile* ta' Raymond Azzopardi darbtejn, iżda kien prudenti u ma reġax għamel użu minnu, għaliex ma kienx jaf jekk tapplikax l-iskema fuq dik il-linja tal-*mobile*. Kompla jixhed li f'kwalunkwe każ, l-istess Raymond Azzopardi ma kienx miegħu meta mar il-Qorti fl-Eġittu sabiex jottjeni permess biex jitlaq mill-pajjiż mingħajr l-arma.

16. Għaldaqstant din il-Qorti ssib li l-aggravji tas-soċjetà appellanta mhumiex ġustifikati u tiċħadhom.

Decide

Għar-raġunijiet premissi, il-Qorti tiddeciedi dwar l-appell tas-soċjetà appellanta billi tiċħdu, filwaqt li tikkonferma d-deċiżjoni appellata fl-intier tagħha.

L-ispejjeż tal-proċeduri quddiem it-Tribunal jibqgħu kif deċiżi, u dawk ta' dan l-appell għandhom ikunu a karigu tas-soċjetà appellanta.

Moqrija.

**Onor. Dr Lawrence Mintoff LL.D.
Imħallef**

**Rosemarie Calleja
Deputat Registratur**