QORTI TAL-MAGISTRATI (MALTA)

MAGISTRAT
DR RACHEL MONTEBELLO B.A. LL.D.

Rikors Numru: 77/19 RM

Euro Resort Investments Limited C28576

-vs-

Madeleine Bonnici (ID 402399M)

Illum, 18 ta' Frar 2021

Il-Qorti,

Rat ir-Rikors ipprezentat mis-socjeta` Euro Resort Investments Limited fit-22 ta' April, 2019 fejn talbet lil din il-Qorti tikkundanna lill-konvenuta Madeleine Bonnici, prevja dikjarazzjoni illi l-kontenut tal-pubblikazzjoni maghmula fuq is-sit elettroniku www.*booking.com* mill-konvenuta fit-30 ta' Marzu, 2019 in kwantu r-*rating*s moghtija mill-konvenuta saru sabiex itellfu u jnaqqsu r-reputazzjoni tal-attrici, jammontaw ghal malafama fis-sens tal-ligi fil-konfront tal-istess kumpanija attrici, thallasha dik is-somma li tigi likwidata a tenur tal-Artikoli 9 u 16 tal-Kapitolu 579 tal-Ligijiet ta' Malta, bl-ispejjez kontra l-konvenuta ingunta in subizzjoni.

Rat ir-Risposta ta' Madeleine Bonnici[1]ipprezentata fit-23 ta' Mejju, 2019 fejn hija eccepiet:-

'1. Illi b'mod preliminari s-socjeta' rikorrenti ghandha tindika taht liema provvediment tal-ligi qieghda tressaq l-avviz odjern, stante illi l-Kap. 248 tal-Ligijiet ta' Malta kien gie abbrogat bl-Att XI tas-sena 2018.

2. llli minghajr pregudizzju ghas-suespost u fil-mertu, it-talba mressqa mis-socjeta rikorrenti fil-konfront tal-intimata permezz tal-avviz promotur hija ghal kollox infondata fil-fatt u fid-dritt u ghandha tigi michuda bl-ispejjez kontra l-istess socjeta` rikorrenti. Dan qieghed jinghad ghas-segwenti ragunijiet:

a) Illi fl-ewwel lok it-talba odjerna hija frivola ghall-ahhar u sahansitra vessatorja fil-konfront tal-intimata, u dan kif ser jirrizulta ampjament fil-kors tat-trattazzjoni tal-kawza quddiem din l-Onorabbli Qorti;

b) Illi fit-tieni lok u minghajr pregudizzju l-publikazzjoni illi tikkostitwixxi l-mertu tal-kawza odjerna - illi tikkonsisti f'rating ta' 2.5 fuq is-sit www.booking.com u l-kliem "worst host with bad manners" - bl-ebda sforz tal-immaginazzjoni ma tista' titqies bhala malafamanti jew diffamatorja ai termini tal-ligi kif qed tikkontendi s-socjeta` rikorrenti;

c) Illi fit-tielet lok u wkoll minghajr pregudizzju l-kumment ippubblikat mill-esponenti tikkostitwixxi sostanzjalment il-verita' u giustament tirrefletti l-esperjenza tal-istess esponenti illi kienet qattghet tlett ijiem ma' terzi fl-akkomodazzjoni gestita mis-socjeta' rikorrenti, u dan ukoll ser jigi ampjament ippruvat tul it-trattazzjoni tal-kawza;

d) Illi fir-raba' lok u wkoll minghajr pregudizzju kien ir-rapprezentant tas-socjeta' rikorrenti nnifisha illi dderiga lill-esponenti sabiex tikkomunika l-

[1] Fol. 16 – 17.

ilmenti taghha tramite l-forum appozitu minflok tikkomunika l-istess direttament lilu.

e) Illi fil-hames lok u wkoll minghajr pregudizzju l-kumment ippubblikat mill-esponenti jirrapprezenta l-opinjoni onesta taghha u jemani mid-dritt taghha illi tesprimi ruhha b'mod hieles f'socjeta' demokratika billi tippubblika review negattiva wara l-esperjenza taghha fl-akkomodazzjoni su-riferita u s-sussegwenti komunikazzjoni mar-rapprezentant tas-socjeta' rikorrenti;

Salv eccezzjonijiet ulterjuri.

Rat id-digriet taghha taghha moghti fil-25 ta' Gunju 2019 fejn laqghet it-talba tas-socjeta` attrici ghal korrezzjoni tar-Rikors promotur u ordnat illi l-kliem "Artikolu 28 tal-Kap. 248" jigi mhassar u sostitwit bil-kliem "Artiokli 9 u 16 tal-Kapitolu 579";

Rat illi l-konvenuta tramite l-abbli difensur taghha, tat ruhha b'notifikat bir-Rikors promotur kif korrett;

Semghet ix-xhieda u rat id-dokumenti kollha esebiti;

Rat l-atti kollha;

Semghet it-trattazzjoni orali tad-difensuri tal-partijiet waqt l-udjenza tat-3 ta' Dicembru 2020;

Rat illi l-kawza thalliet ghal-lum ghas-sentenza;

Ikkunsidrat;

Illi l-ewwel eccezzjoni fir-Risposta tal-konvenut giet sorvolata bil-korrezzjoni tar-Rikors promotur skont id-digriet tal-25 ta' Gunju 2019 u konsegwentement, il-Qorti mhijiex sejra tqis iktar din l-eccezzjoni.

Ikkunsidrat;

Illi l-fatti saljenti li jemergu mix-xhieda u l-provi, huma s-segwenti.

**Andre` Pace**, id-direttur ta' Euro Resorts Investments Limited, xehed illi s-socjeta` attrici tikri appartamenti gewwa f'Ghawdex kif ukoll tiggestixxi *portal* elettroniku bl-isem Holiday Malta ghall-kiri ta' diversi proprjetajiet. Il-konvenuta ghamlet booking tramite s-sit elettroniku *booking.com* biex tikri wiehed mill-appartamenti tas-socjeta` attrici gewwa blokk li jinsab f'Marsalforn u dan biex joqghodu fih erba' persuni ghal erbat ijiem bejn it-28 ta' Frar 2019 u t-3 ta' Marzu 2019. Il-konvenuta accettat li thallas *security deposit* fis-somma addizzjonali ta' €120.

, iltaqa' mal-konvenuta u shabha meta ghamlu check-in fl-appartament, kif ukoll meta gew biex johrogu fl-appartament fit-3 ta' Marzu 2019. Hu spjega kif huwa offrielhom illi johorgu fl-appartament fin-12.30 p.m. minflok fl-10.00 a.m. izda kien innota li l-konvenuta u shabha kienu ghadhom ma hargux sal-hin allokat. Ghalhekk huwa tela` fil-flat fejn sab il-post f'qaghda zdingata, kullimkien xorb u ikel. Sab ukoll li ghalkemm il-flat kien ibbukkjat biex joqoghdu fih erba' persuni, kien hemm hames persuni dak il-hin fil-flat - erba' tfajliet u guvni - u skont ix-xhud, kien ovvju illi r-ragel kien qatta' l-lejl fl-appartament ghalkemm kien thallas kera biss ghal erba' persuni. Dak il-hin huwa informahom li kien sejjer jivverifika jekk kienx hemm xi hsarat fil-flat u jekk ikun il-kaz jiktbilhom biex jirrifondilhom id-depozitu.

Ix-xhud kompla jispjega li mill-ispezzjoni li ghamel wara li telqu, huwa sab xi madum imtebba' bix-xorb, skieken mghawgin, xi *bedspreads* imtebbghin u

deher li xi hadd kien ta daqqa fuq il-*partition* tal-gibs u nqasam il-*grouting* tal-madum. Ix-xhud qal li kemm damu jokkupaw l-appartament, il-konvenuta u shabha ma registraw l-ebda lment mieghu ghalkemm kienu talbuh ghal *tea towel*, *floor cloth*, *squeezer* u xugaman extra. Huwa kkalkula li l-kumpens dovut lis-socjeta` attrici ghall-hsarat, tindif u kera addizzjonali kien fis-somma ta' €87 u baghat messagg lill-konvenuta dwar dan, fejn infurmaha wkoll li kien sejjer jirrifondi d-differenza bejn din is-somma u s-somma ta' €120 mhallsa bhala *security deposit*.

Ix-xhud stqarr illi kuntrarjament ghal dak li kiteb fl-iskambju ta' messaggi lill-konvenuta[2], mhux minnu li hemm CCTV camera istallat fil-lift u kkonferma illi l-konvenuta kienet insistiet illi l-hames persuna kien dahal fl-appartament fid-9.00 a.m. Il-konvenuta fost messaggi ohrajn, wegbitu hekk[3]:-

"*I wish to point out that I am a legal office employee and I see these types of manipulations every day. This is a clear attempt on your part to steal my money. Unless you refund the one hundred and twenty (120) deposit as a matter of priority, I will take you to Court and also write damning reviews on Booking.com*" u li "*unless you refund the full amount I will be reporting you to Consumer Affairs and booking.com and you can expect very bad reviews and ensure that no one would ever give you any deposit like I did. My mistake was placing my trust in a dishonest person*"[4].

Fil-fatt, il-konvenuta tellghet *review* fuq is-sit elettroniku ta' *booking.com* fejn minn *score* ta' 2.5 minn 10, hija tat *rating* ta' 2.5 ghal *staff, cleanliness, location, facilities, comfort* u *value for money*. Kitbet ukoll bhala kumment: "*Worst host ever with bad manners*" u kif ukoll li ma ghogibtha xejn mill-appartament mikri taghha filwaqt li dejjaqha kollox[5].

Andre Pace xehed illi hassu urtat ferm b'din ir-*review* tal-konvenuta ghaliex il-kumpannija dejjem gawdiet minn *ratings* gholjin hafna u bhala rizultat tar-*review* imtella' mill-konvenuta, dan l-appartament partikolari li kien gie mikri

[2] Fol. 34.
[3] Fol. 38.
[4] Fol. 45.
[5] Fol. 28 u 95.

lill-konvenuta (Flat 3), ma baqax jidher fost ir-rizultati ta' tfittxija ghal "*the top reviewed properties"* liema nuqqas generalment iwassal ghal inqas *bookings*, kif effettivament gara fil-kaz ta' dan l-appartament. Spjega illi ghalkemm huwa gharraf lil *booking.com* li r-*review* tal-konvenuta ma kienx wiehed fattwali ghaliex mhux rejalistiku li jinghata l-iktar puntegg baxx kwantu ghall-kriterji kollha soggetti ghal *review*, it-talba tieghu sabiex dan ir-*review* jitnehha minn fuq is-sit ma gietx accettata ghaliex tmur kontra l-policy ta' *booking.com*[6].

Fit-twegiba mibghuta minn *booking.com*, inghad hekk:-

"Dear partner I truly understand your frustration cause I have been at your place a few years ago. I don't think this review is honest either due to your excellent overall score. Congratulations by the way. However, I really believe that future guests will spot at once that this review is not reflecting the truth because of your other reviews .... we cannot consider removal because all comments have to meet the criteria which were described to you earlier".

Id-direttur tas-socjeta` attrici xehed ukoll li wara r-*review* imtella' mill-konvenuta, liema *review* jibqa' jidher fuq is-sit ta' *booking.com* ghal sentejn shah, iz-zewg *bookings* ghall-kiri ta' dan l-appartament partikolari li saru wara li l-*booking* li sar mill-konvenuta, gew ikkancellati. Madanakollu, il-*bookings* li kienu laqhu saru qabel it-30 ta' Marzu, id-data tar-*review* imtella' mill-konvenuta, baqghu ma gewx kancellati. Sostna wkoll li wara l-24 ta' April 2019, l-appartament ma regax inkera tramite l-*portal* "*booking.com"* minkejja li s-sena ta' qabel is-socjeta` attrici kisbet Award ghal "Top Rated Accomodations in Gozo" fosthom ghall-appartament li nkera lill-konvenuta[7]. L-appartament, izda, baqa' jinkera tramite *portals* elettronici ohrajn.

Is-socjeta` attrici sahqet ulterjorment illi r-*review* li saret mill-konvenuta nizzlet l-*overall score rating* tal-appartament in kwistjoni minn 9.6 ghal 8.6. Is-socjeta` attrici tikkontendi li r-*review* li ghamlet il-konvenuta fis-sit

---

[6] Fol. 49 u 50.
[7] Fol. 170.

booking.com fit-30 ta' Marzu 2019 saret malizzjozament u sabiex tirreka hsara lir-reputazzjoni taghha.

Madeleine Bonnici[8] xehdet illi kienet hi personalment li bbukkjat l-appartament gewwa Marsalforn, Ghawdex minn fuq is-sit *booking.com*. Il-*booking* kien ghal erba' persuni mit-28 ta' Frar sat-3 ta' Marzu tal-2019 ghall-prezz ta' €381, liema prezz kien jinkludi wkoll *cleaning fee* u *city tax*. Giet mitluba wkoll thallas €120 in linea ta' *security deposit*. Meta dahlu fl-appartament kien kollox tajjeb izda l-ghada, l-1 ta' Marzu, 2019 beda jqattar il-*geyser* u bix-xugaman hija meshet l-ilma li beda hiereg. L-ghada talbet lil Andre` Pace biex jipprovdilha bicca tal-art u *squeezer* ghaliex beda niezel aktar ilma u talbitu wkoll xugaman iehor biex tbiddel dak li uzat biex timsah l-ilma. Ma ghamlitx ilment minhabba l-geyser. Fit-3 ta' Marzu, meta kienu se jaghmlu c-*check out* il-konvenuta ntebhet li anke l-fridge beda jqattar l-ilma. Dakinhar fid-9.00 a.m. gie habib taghhom li kienu miftiehmin mieghu biex johorgu flimkien fin-12.30 p.m. Il-konvenuta kompliet tghid illi meta Andre` Pace dahal fl-appartament qabel telqu, hija wrietu l-*leak* mill-fridge u t-tbajja' fuq il-madum fejn kien qed inixxi l-ilma fuq il-grouting, izda huwa ma semma' xejn dwar danni fl-appartament. Stqarret ukoll li ma kienetx infurmatu bl-ilma li kien qed iqattar mill-geyser.

Il-konvenuta xehdet li fil-5 ta' Marzu 2019, hija baghtet messagg lil Andre` Pace biex tistaqsi dwar ir-rifuzjoni tad-depozitu li kienet hallset u hu wegibha li kien ser izomm is-somma ta' €81.40 biex jaghmel tajjeb ghal zewg *twisted knives*, *broken grouting* tal-kcina, *polishing* ta' madum imtebba' bl-alkohol, *extra cleaning fee* u kera addizzjonali ghal persuna ohra ghal lejl wiehed. Hija cahdet li l-persuna l-ohra kienet raqdet fl-appartament u insistiet li kien dahal fl-appartament fid-9.00 a.m. qabel telqu mill-appartament. Sahqet ukoll illi l-kumpannija attrici, hlief ghal xi ritratti, baqghet ma pprovdietx il-filmat tas-CCTV camera u r-ricevuti tal-ispejjez l-ohra, minkejja li talbet din l-evidenza.

[8] Xhieda tat-23 ta' Jannar, 2020.

Il-konvenut cahdet li hi jew xi hadd minn shabha kissru l-grouting tal-madum u sostniet li dan kien diga' f'dak l-istat meta kienu dahlu fl-appartament, x'aktarx kien minhabba t-tqattir tal-ilma mill-fridge. Fir-rigward, ipproduciet ritratt li ttiehed matul il-perijodu li damu fl-appartament, fejn il-grouting jidher li kien diga` fl-istess stat li jidher fir-ritratt li baghtilha Andre Pace. Cahdet ukoll li ghawgu xi skieken. Hija gharrfet lill-kumpannija li jekk ma kienetx ser tigi rifuza d-depozitu li hallset fl-intier tieghu, kienet sejra taghmel "a *bad review"*, il-kumpannija wegbitha hekk "*Go ahead and complain through the appropriate channel*". Hi hekk ghamlet.

Il-konvenuta tikkontendi illi hija hassitha traduta mill-kumpannija attrici ghaliex accettat li thallas depozitu b'zieda mal-kera, meta dan id-depozitu m'huwiex rikjest skont il-kundizzjonijiet tal-kirja. Issostni li hi ezercitat id-dritt taghha li tilmenta dwar din l-esperjenza permezz tas-sit elettroniku *booking.com*, fejn esprimiet l-opinjoni taghha bil-kumment "*worst host ever with bad manners*". Fix-xhieda taghha hija fissret li kienet tellghet dan il-kumment ghaliex is-socjeta` attrici kienet zammet il-parti kbira mid-depozitu li hallset, minghajr ragunijiet validi u veritjieri, filwaqt li Andre Pace kien insolenti fil-komunikazzjonijiet li saru bejniethom dwar id-depozitu, apparti li baqa' ma wegibhiex meta talbitu ghall-filmati u minflok, zamm il-flus tad-depozitu.

Il-konvenuta ssostni wkoll li l-punteggi li hija allokat ghall-fini tar-*rating* tal-appartament fuq is-sit tal-booking.com, ibbazathom fuq il-mod kif, fl-opinjoni taghha, is-Sur Pace gab ruhu maghha. Tafferma li ghalkemm ma kellhiex ilmenti dwar il-location tal-appartament, hi xorta wahda allokat l-iktar puntegg baxx minhabba l-mod kif giet trattata mill-kumpannija kif ukoll minhabba l-fatt li l-geyser u l-fridge kienu qed iqattru l-ilma u kellha toqghod tixxotta l-ilma. Fissret li tat dawn il-punteggi baxxi u kitbet il-kumment impunjat f'din il-

kawza, ghaliex ma riditx li persuni ohrajn jghaddu mill-istess esprejenza u jittehdilhom flushom ghalxejn.

Ikkunsidrat;

Din hija azzjoni ta' libell istitwita taht id-dispozizzjonijiet tal-Att dwar il-Midja u l-Malafama ["l-Att"][9]. Din il-ligi, li hadet post il-Kapitolu 248 tal-Ligijiet ta' Malta, giet evidentement imfassla b'riproduzzjoni kwazi testwali tad-Defamation Act, UK, 2013, li dahlet fis-sehh fis-sena 2014 u introduciet diversi kuncetti godda fil-ligi tal-malafama, fosthom il-kriterju ta' *serious harm* permezz tal-Artikolu 3(4) tal-Att.

Din id-dispozizzjoni tistipola illi **stqarrijiet m'humiex diffamatorji sakemm ma jikkawżawx ħsara serja jew ikunu jistgħu jikkawżaw ħsara serja lir-reputazzjoni tal-persuna jew persuni speċifiċi li jagħmlu t-talba**. Imbaghad, fil-kaz ta' korp li jopera ghal profitt, il-proviso tal-Artikolu 3(4) tal-Att jistipola illi **hsara lir-reputazzjoni mhijiex hsara sejra sakemm ma tkunx ikkawzat jew tkun ser tikkawza, telf finanzjarju serju**.

Dan ir-rekwizit tas-serjeta` tal-hsara lir-reputazzjoni jew tat-telf finanzjarju, jew potenzjal ta' hsara jew telf serju, introdott ghall-ewwel darba permezz tal-ligi l-gdida fil-Kap. 579, jistabbilixxi *threshold* ferm iktar oneruz u impenjattiv ghas-success ta' azzjonijiet ghal malafama, milli dak li kien rikjest taht il-Ligi tal-Istampa[10]. Jinghad ukoll li dan il-kriterju m'huwiex marbut mal-*quantum* tad-danni likwidabbli f'kaz li l-istqarrija titqies li hija malafamanti, izda huwa relevanti esklussivament ghas-success tal-azzjoni, ghaliex dan il-kriterju jiddetermina jekk l-istqarrija impunjata ghandhiex titqies bhala diffamatorja jew le ghall-finijiet tal-Att.

[9] Att XI tal-2018 - Kapitolu 579 tal-Ligijiet ta' Malta.
[10] Kap. 248.

Il-Qorti tqis ukoll illi l-istharrig mehtieg mill-Artikolu 3(4) tal-Att dwar l-element tal-hsara serja jew telf finanzjarju serju, huwa wiehed li ghandu jsir f'kull azzjoni ta' libell istitwita taht l-Att u dan mill-Qorti *sua sponte* minghajr il-htiega li titressaq eccezzjoni *ad hoc* fir-rigward u dan ghaliex il-kriterju jincidi fuq l-azzjonabbilita` tal-allegat malafama. Dan ifisser illi anke jekk jirrizulta li l-eccezzjonijiet fil-mertu tal-kontestazzjoni kif prospettati mill-Att, ma jkunux fondati jew altrimenti ma jissodisfawx il-kriterji mehtiega mil-ligi ghas-success taghhom, l-azzjoni tista' xorta wahda tfalli t-test stabbilit mill-Artikolu 3(4) tal-Att jekk jirrizulta illi wara kollox il-pubblikazzjoni ma rrekatx u m'hijiex kapaci li tirreka, hsara serja lir-reputazzjoni tal-persuna li ressqet l-azzjoni.

Qabel l-introduzzjoni fis-sehh tad-Defamation Act UK, 2013, il-pozizzjoni legali kienet illi sabiex titqies bhala diffamatorja:-

"...a statement must <u>substantially</u> affect the claimant's reputation ... or have a tendency to do so. ... Tugendhat J. reasoned that a threshold of seriousness was also required to secure conformity with the guarantee of freedom of expression in article 10 of the European Convention on Human Rights (ECHR).
...
"... the requisite threshold was one of <u>substantiality</u> ...: a publication will convey a defamatory meaning if it substantially affects in an adverse manner the attitude of other people towards the claimant, or has a tendency to do so."[11]

Din ukoll kienet il-pozizzjoni taht ir-regim legali tal-Ligi tal-Istampa (Kapitolu 248[12]), izda wara d-dhul fis-sehh tal-Att, azzjoni ta' libell ghall-fini tal-istess Att trid tigi soggetta ghat-test tas-**serjeta`** tal-hsara lir-reputazzjoni. Il-Gatley, fil-kummenti tieghu dwar l-Artikolu 1 tad-Defamation Act UK[13], jghid illi t-tendenza li l-imputazzjoni tincidi negattivament, anke jekk b'mod sostanzjali, fuq ir-reputazzjoni ta' persuna ma ghadhiex iktar sufficjenti sabiex issostni azzjoni taht il-ligi l-gdida, ghaliex din introduciet kriterju ferm iktar oneruz

[11] Collins, On Defamation, 2014, p. 125.
[12] Abbrogat permezz tal-Att XI tal-2018.
[13] On Libel and Slander (2013 Ed.) 2.6, p. 41.

minn hekk. Effettivament, taht id-Defamation Act 2013 u ugwalment taht l-Att dwar il-Midja u l-Malafama li, kif rajna, jikkonsisti f'riproduzzjoni kwazi identika tat-test tal-ligi Ingliza, stqarrija, biex titqies bhala diffamatorja, ghandha mhux biss tkun kapaci li tolqot hazin ir-reputazzjoni tal-persuna izda **ghandha tikkaguna jew tkun kapaci li tikkaguna hsara sejra lir-reputazzjoni**.

Fi kliem Collins[14], din ir-regola hija intiza sabiex twaqqaf dawk l-azzjonijiet ghal malafama fejn l-attur ma jkunx jista' jiddemostra li huwa garrab jew jista' jgarrab hsara serja lir-reputazzjoni jew fil-kaz ta' korp li jopera ghal profitt, telf finanzjarju serju.

Kwantu specifikatament azzjonijiet ta' malafama li jigu istitwiti minn korp li jopera ghal profitt, jinghad illi ghalkemm korp, bhala persuna legali, m'ghandux emozzjonijiet u ma jistax ghalhekk, fil-prattika, ihossu offiz jew insultat izda jista' jgarrab biss hsara finanzjarja, il-hsara li tista' ggarrab mhijiex limitata biss ghal telf ta' introjtu ghaliex ir-reputazzjoni u l-avvjament ukoll jistghu igarrbu hsara u kumpannija tista' ssostni azzjoni ghal malafama jekk il-kliem diffamatorju huwa kapaci jimpingi fuq ir-reputazzjoni kummercjali taghha jew fuq in-negozju taghha.

"*A trading corporation or company "has a trading character, the defamation of which may ruin it".*
…
"The reputation of a corporate body is capable of being, and will usually be, not simply something in which its directors and sharegolders may take pride, but an asset of positive value to it."[15]

Il-Qorti ma tqisx illi huwa mehtieg sabiex jigi sodisfatt il-kriterju impost mill-Artikolu 3(4) tal-Att illi s-socjeta` ingurjata tipprova telf finanzjarju **attwali** u

[14] On Defamataion, 2014 Ed. Page 128 6.56

[15] Gatley, *ibid.* 8.16, p. 295.

dan minhabba fid-diffikolta` manifesta li jigi ppruvat in-ness kawzali bejn il-malafama u t-tnaqqis tal-introjtu. Huwa ghal din ir-raguni li l-ligi tqis bhala sufficjenti l-kriterju tal-**potenzjal** ta' hsara sejra jew telf finanzjarju serju.

Fil-fehma tal-Gatley:-

"*So an imputation on the goods sold or manufactured by a company may involve a reflection on the company in the way of its business; and if a statement is made as to the mode in which a trading company conducts its business such as to lead people of ordinary sense to the opinion that it conducts its business in a dishonest, improper or inefficient manner, the law is the same as the case of an individual and the company can maintain an action without proof of special damage*." [16]

In tema ta' kliem diffamatorju indirizzat fil-konfront ta' **ufficjali tal-kumpannija** u mhux fil-konfront tal-prodotti jew servizzi offruti minnha, huwa ritenut li jehtieg li l-kliem ikun kapaci fih innifsu li jinftiehmu bhala referenza ghall-kumpannija, b'mod illi kliem li jirrifletti unikament fuq l-ufficjali jew socji tal-kumpannija, m'huwiex azzjonabbli bhala libell istitwita mill-istess kumpannija.

Ikkunsidrat;

Issa fil-kaz in dizamina, ghalkemm fir-Rikors promotur is-socjeta` attrici indikat espressament li hassitha malafamata bir-"*ratings*" moghtija mill-konvenuta fuq is-sit *booking.com*, jirrizulta mix-xhieda tar-rapprezentant taghha quddiem il-Qorti illi hassitha aggravata sija bil-punteggi baxxi allokati mill-konvenuta ghall-kategoriji soggetti ghal *review*, u kif ukoll bil-kumment konsistenti fid-deskrizzjoni negattiva tad-direttur tas-socjeta`, Andre Pace bhala "*the worst host ever with bad manners*". F'kull kaz, ghall-Qorti hu ovvju illi z-zewg stqarrijiet huma parti mill-istess pubblikazzjoni ossia *review* imtella'

[16] Gatley, *supra,* 8.16 p. 298.

mill-konvenuta, u ghalhekk sejra tittrattahom it-tnejn ghall-fini li jigi stabbilit jekk saritx stqarrija li hi diffamatorja fil-konfront tas-socjeta` attrici.

Il-Qorti hija tal-fehma illi dawn l-imputazzjonijiet entrambi jikkoncernaw materji marbutin mal-mod kif is-socjeta` attrici tiggestixxi n-negozju taghha - li huwa fil-qasam tal-kiri tal-akkommodazzjoni - kif ukoll mal-persuna li jirrizulta li tmexxi l-istess kumpannija. Ghalhekk, m'hemmx wisq dubju li minn din il-perspettiva, is-socjeta` attrici setghet legittimament tistitwixxi l-azzjoni f'isimha. Wara kollox, fl-imputazzjoni li l-kumpannija tramite l-ufficjali taghha, tittratta l-klienti taghha b'mod insolenti jew ingust u tipprovdi servizz hazin, facilment jista' jigi ravvizat il-prospett ta' hsara ghar-reputazzjoni tal-kumpannija u ghahekk, il-Qorti tqis li l-imputazzjoni hija azzjonabbli direttament mis-socjeta` attrici anke jekk tikkoncerna l-komportament u nuqqas ta' *etiquette* ta' ufficjal tal-kumpannija.

Madanakollu, kif inghad, biex tkun azzjonabbli, l-imputazzjoni allegatament diffamatorja li ssir fil-konfront ta' korp li jopera ghal profitt, bhalma bla dubju huwa s-socjeta` attrici, trid tkun ikkagunat jew tkun ser tikkawza **telf finanzjarju serju** biex titqies li tikkaguna hsara lir-reputazzjoni tal-istess korp.

Issa fil-kaz in dizamina, is-socjeta` attrici tikkontendi illi bil-kumment tal-konvenuta diretta fil-konfront tad-direttur taghha - li huwa wkoll il-persuna li jiehu hsieb l-akkomodazzjoni tal-klijenti fl-appartamenti – bhala "*the worst host ever with bad manners"* u bir-*ratings* baxxi allokati fuq is-sit *booking.com*, hija sofriet hsara konsistenti fil-fatt li wara l-pubblikazzjoni tal-kumment u *rating*s tal-konvenuta fit-30 ta' Marzu 2019, l-appartament partikolari li gie mikri lill-konvenuta u li kien ghalhekk fil-mira tal-imputazzjonijiet, ma regghex inkera fis-sena 2019 tramite l-*portal* "*booking.com".* Issostni ulterjorment illi l-punteggi baxxi li allokat il-konvenuta ghall-fini tar-*ratings* dwar l-aspetti kollha tal-akkommodazzjoni, fosthom il-*location* u *comfort* tal-appartament, wasslu biex iwaqqghu r-*rating* generali tal-appartament minn puntegg ta' 9.6 ghal

rating iktar baxxa[17], bil-konsegwenza li dan l-appartament ma baqax jidher b'mod prominenti fost ir-rizultati tat-tftixxijiet li jsiru ghal din ix-xorta ta' akkommodazzjoni fuq il-*portal booking.com*.

Ghalkemm dan hu minnu, il-Qorti tosserva wkoll jirrizulta mill-provi illi fl-istess waqt, l-appartament in dizamina baqa' jinkera regolament tramite *portals* elettronici ohrajn, tant illi l-*occupancy rate* generali tal-appartament ghall-bqija tas-sena 2019 huwa kwazi assolut[18]. Baqghu jigu mikrija wkoll b'mod regolari anke tramite s-sit *booking com,* iz-zewg appartamenti l-ohrajn fl-istess blokka li wkoll huma gestiti mis-socjeta` attrici. Jigi osservat ukoll illi m'hemm xejn x'jindika illi l-introjtu iggenerat mill-kiri globali tal-appartament in dizamina fis-sena 2019, naqas meta mqabbel ma' snin precedenti, ghaliex ma ngabitx prova dwar l-introjtu ggenerat mill-kiri tal-istess appartament fis-snin precedenti.

Wara li rat l-atti, senjatament il-prospett esebit minn Andre Pace fuq talba tal-konvenuta, il-Qorti fehmet ukoll illi l-introjtu komplessiv iggenerat mill-kiri tal-appartament bin-numru 3 fis-sena 2019, issupera wkoll l-introjtu ggenerat mill-appartament bin-numru 2 fl-istess blokka (ukoll gestit mis-socjeta` attrici), ghall-istess sena 2019. Inoltre, minn ezami ta' Dok. AP3[19], jigi osservat illi l-appartament bin-numru 3 ma kienx, wara kollox, jinkera b'mod daqshekk regolari mis-sit *booking.com* ghaliex ghal tliet xhur shah[20] bejn l-1 ta' Dicembru 2018 sat-28 ta' Frar 2019[21], sahanistra qabel ir-*review* tal-konvenuta fit-30 ta' Marzu 2020, l-appartament in kwistjoni xorta wahda ma giex mikri minn dan il-*portal* partikolari. Dan diversament mill-appartament bin-numru 2 li, skont l-istess Dok. AP3[22] jirrizulta li jinkera b'mod regolari fl-imsemmi perijodu mill-*portal booking.com*.

---

[17] Fol. 92 u 93. Rating ta' 8.6 mahdum fuq is-sentejn ta' qabel u rating ta' 7.9 mahdum fuq is-sena precedenti.
[18] Dok. 1, fol. 216, 217.
[19] Fol. 56.
[20] Dicembru, Jannar u Frar – ara fol. 56, 57.
[21] Il-konvenuta kriet l-appartament mit-28.2.2019 sat-3.3.2019.
[22] Fol. 53, 54.

Kif inghad, il-kriterju li jrid jigi sodisfatt b'mod tassattiv u preordinat ghas-success ta' azzjoni ta' libell fil-mertu huwa li l-korp irid ikun sofra minn hsara **serja** lir-reputazzjoni tieghu konsistenti f'telf finanzjarju attwali jew prospettiv, li jkun serju. Il-ligi hi cara li tehtieg telf finanzjarju serju u mhux telf finanzjarju kwalunkwe u ghalhekk, m'huwiex sufficjenti li jintwera biss li jkun gie soffert xi telf finanzjarju in segwitu ghall-kumment impunjat.

Fid-dibattiti Parlamentari dwar l-introduzzjoni tad-Defamation Act 2013 fir-Renju Unit, li fuqu jinsab imsejjes fl-intier tieghu l-Att dwar il-Midja u l-Malafama, intqal illi "*the use of the phrase 'serious financial loss' makes it absolutely clear that the financial loss required to meet the serious harm test must itself be serious.*"[23]

Intqal ukoll, fil-kors tal-istess dibattiti Parlamentari in konnessjoni mal-introduzzjoni tal-kriterji ta' "*serious harm to reputation*", illi "*our core aim through the clause is to discourage trivial claims*"[24].

Kif inghad, ghalkemm il-ligi ma tehtiegx prova ta' rabta kawzali bejn dan it-telf u l-imputazzjonijiet diffamatorji, certament, bl-introduzzjoni ta' kriterji specifici ghall-azzjonabbilita` tal-allegat malafama, il-Qorti hi tal-fehma li prova tas-serjeta` tat-telf finanzjarju jew tal-potenzjal ta' tali telf, hija *sine qua non*.

Fil-kaz in dizamina, ghalkemm ma jirrizultax illi l-kummenti tal-konvenuta - irrispettivament jekk humiex gustifikati - affettwaw il-vijabbilita` tan-negozju tas-socjeta` attrici b'mod generali, **jirrizulta illi dawn il-kummenti, b'mod kumulattiv, kellhom l-effett li jincidu negattivament fuq il-bejgh tal-appartament in kwistjoni tramite l-portal *booking.com*. Evidentement, il-**

[23] Collins on Defamation, 2014 Ed., per Matthew Collins QC, 7.15, p. 150. Hawnhekk jikkwota lil Lord Hansard fil-House of Lords fit-23 ta' April 2013.
[24] *Supra.*

pubblikazzjoni tar-*review* u r-*ratings* ipprovokaw "*a loss of sales or custom*" ghaliex huwa manifest illi l-appartament in dizamina ma regghex inkera minn dik il-*portal* elettronika partikolari, talanqas ghall-bqija tas-sena 2019[25]. Jigi osservat ukoll illi in segwitu ghall-pubblikazzjoni tal-kummenti tal-konvenuta, zewg *bookings* tal-appartament bin-numru 3 li kienu saru tramite l-istess *portal booking.com*, gew imhassra[26].

Ghall-Qorti, il-fatt li dan l-appartament partikolari **ma regghex inkera minn dan il-*portal* ghall-bqija tas-sena 2019**, wara l-kummenti pubblikati mill-konvenuta, huwa bizzejjed biex isostni l-kriterju ta' telf finanzjarju serju rikjest mill-Artiklu 3(4) tal-Att. B'zieda ma' dan, jirrizulta illi l-kapacita` tal-pubblikazzjoni li tikkawza dan it-telf hija wahda kontinwa, ghaliex l-istqarrijiet impunjati gew ippubblikati *on-line* u jirrizulta mill-provi li dawn jibqghu accessibbli fuq il-portal *booking.com* ghal sentejn shah.

Skont Collins:-

"*An action brought by a body that trades for profit in respect of the publication of a defamatory statement will only be permitted to proceed where the statement has caused or is likely to cause the body "serious financial loss". Obviously enough, if a defamatory statement causes, or is likely to cause, a body to suffer a serious loss of sales or custom, the body will not be barred by section 1 of the 2013 Act (ekwivalenti ghall-Artikolu 3(4) tal-Att) from prosecuting a defamation action.*"[27]

F'dan il-kaz, il-Qorti hija tal-fehma li l-azzjoni attrici ma ghandhiex tfalli l-kriterju impost mill-proviso tal-Artikolu 3(4) tal-Att: intwera b'mod sodisfacjenti illi l-kummenti maghmula mill-konvenuta fuq is-sit *booking.com,* fihom il-propensita` li jikkagunaw telf serju ta' bejgh jew negozju mis-sit *booking.com* anke ghaliex, kif rajna, sussegwentement ghal

[25] Ara fol. 216.
[26] Fol. 56.
[27] *Ibid.* p. 155, 7.37.

din il-pubblikazzjoni, kien hemm telf sostanzjali ta' bejgh tal-appartament in kwistjoni mis-sit *booking.com*.

Ghall-Qorti dan ifisser ukoll illi l-eccezzjoni sollevata mill-konvenuta fil-paragrafu 2(a) tar-Risposta, cioe` illi t-talba attrici hija wahda frivola, m'hijiex fondata.

Ikkunsidrat;

Dan stabbilit, il-Qorti ghandha tghaddi biex tistharreg is-siwi tal-eccezzjonijiet l-ohrajn sollevati fir-Risposta u sabiex tqis jekk fil-kaz in dizamina, maghdud kollox u fil-kuntest li gew ippubblikati, l-istqarrijiet ippubbikati mill-konvenuta humiex gustifikati b'xi wahda mid-difizi invokati.

Il-konvenuta, fil-paragrafu 2(b) tar-Risposta taghha, teccepixxi illi "*l-kumment ippubblikat minnha jikkostitwixxi sostanzjalment il-verita' u giustament tirrefletti l-esperjenza taghha.*" Din hija l-eccezzjoni tal-verita` kif mahsuba fl-Artikolu 4(1) tal-Att, li jipprovdi li hija difiża għal azzjoni ta' malafama li l-konvenut juri li l-imputazzjoni li tkun saret bi stqarrijiet li dwarhom sar l-ilment, hija sostanzjalment vera.

Madanakollu, il-Qorti tqis illi d-dikjarazzjoni li ghamlet il-konvenuta in linea ta' *review* tas-servizz li provditilha s-socjeta` attrici, fejn iddeskriviet lis-socjeta` attrici jew l-ufficjal taghha bhala "*the worst host ever with bad manners*", m'hijiex stqarrija ta' fatt izda tikkostitwixxi manifestament l-espressjoni tal-fehma tal-konvenuta dwar l-imgieba tad-direttur manigerjali tas-socjeta` attrici fil-konfront taghha. Ghaldaqstant, m'huwiex mehtieg li l-konvenuta turi ghas-success tad-difiza taghha, li l-imputazzjoni hija vera jew sostanzjalment vera u fi kwalsiasi kaz, il-Qorti hija tal-fehma li din id-difiza fic-cirkostanzi, hija destinata li tfalli anke peress li hija mxejna mill-volum ta' *review*s mimlijin tifhir personali indirizzat lid-direttur tas-socjeta` attrici u l-

ospitalita` li wera in konnessjoni mal-kiri tal-appartamenti reklamati *inter alia* fuq il-portal *booking.com*, fosthom l-appartament in dizamina.

Ikkunsidrat;

Konformement, l-istqarrija tal-konvenuta b'referenza ghal Andre Pace, bhala "*the worst host ever with bad manners*", ghandha titqies bhala a *value judgement* li, ghall-fini ta' difiza f'azzjoni ta' malafama, jehtieg li jintwera illi hija xprunata minn fatti li huma sostanzjalment veri, ghalkemm mhux mehtieg li tigi ppruvata l-verita` tal-fatt:-

"... a careful distinction needs to be made between facts and value judgments. The existence of facts can be demonstrated, whereas the truth of value judgments is not susceptible of proof (see De Haes and Gijsels, cited above, p. 235, § 42, and Harlanova v. Latvia (dec.), no. 57313/00, 3 April 2003).

99. Admittedly, where allegations are made about the conduct of a third party, it may sometimes be difficult, as in the instant case, to distinguish between assertions of fact and value judgments. Nevertheless, even a value judgment may be excessive if it has no factual basis to support it (see Jerusalem v. Austria, no. 26958/95, § 43, ECHR 2001-II)."[28]

Infatti, il-konvenuta eccepiet ukoll, sussidjarament, id-difiza tal-opinjoni onesta a tenur tal-Artikolu 4(2) tal-Att u invokat id-*"dritt taghha illi tesprimi ruhha b'mod hieles f'socjeta' demokratika billi tippubblika review negattiva wara l-esperjenza taghha fl-akkomodazzjoni su-riferita"*.

L-Artikolu 4(2) tal-Att jipprovdi:-

4(2) Hija difiża għal azzjoni ta' malafama li l-konvenut juri li l-kundizzjonijiet li ġejjin ġew sodisfatti:
(a) id-dikjarazzjoni li dwarha jkun sar l-ilment hija dikjarazzjoni ta' opinjoni;

[28] **Cumpănă and Mazăre v. Romania**; App. 3348/96, deciz 17 ta' Dicembru 2004 ECHR.

(b) id-dikjarazzjoni li dwarha jkun sar l-ilment indikat, kemm f'termini ġenerali jew speċifiċi, il-bażi tal-opinjoni;
(ċ) li persuna onesta setgħet ikollha dik l-opinjoni abbażi ta' –
(i) kwalunkwe fatt li eżista fiż-żmien li fih id-dikjarazzjoni li dwarha jkun sar l-ilment kienet ippubblikata; jew
(ii) kull ħaġa affermata bħala fatt f'dikjarazzjoni privileġġjata ppubblikata qabel id-dikjarazzjoni li dwarha jkun sar l-ilment.

Skont l-Att, id-difiza tal-opinjoni onesta tista' titqajjem biss[29] meta l-persuna aggravata hija persuna pubblika entro t-tifsira moghtija mis-subartikolu (5) tal-Artioklu 4, u fejn jigu sodisfatti l-kriterji l-ohrajn kollha elenkati fl-Artikolu 4(2) tal-Att. M'huwiex mehtieg, hlief f'kaz li jigi eccepit illi l-opinjoni giet ibbazata fuq fatt affermat f'dikjarazzjoni privileggjata, li jintwera li l-opinjoni giet espressa dwar materja ta' interess pubbliku.

Issa fost id-definizzjonijiet ta' persuna pubblika ghall-finijiet tad-difiza tal-opinjoni onesta, l-Att jinkudi persuna li abitwalment tezercita professjoni, arti jew sengha fejn il-fatti attribwiti lilha jirreferu ghat-twettiq ta' dik il-professjoni arti jew sengha. Relevanti fir-rigward huwa wkoll il-fatt illi korp ta' persuni, sew jekk ikollhom personalità ġuridika distinta sew jekk le, huma inkluzi fid-definizzjoni ta' "*persuna*" fl-Artikolu 2 tal-Att. Konsegwentement, il-Qorti tqis li korp b'personalita` guridika distinta bhalma hija s-socjeta` attrici, li hija socjeta` kummerjcali li ghandha bhala l-oggett taghha l-ezercizzju tan-negozju, bla dubju jirrientra fid-definizzjoni ta' persuna pubblika ghall-fini tad-difiza tal-opinjoni onesta galadarba l-opinjoni impunjata saret b'referenza ghall-ezercizzju tan-negozju tas-socjeta` attrici fil-qasam tal-akkomodazzjoni u ospitalita`.

<u>The worst host ever with bad manners</u>

B'zieda mal-premess u kwantu ghall-kumment ippubblikat mill-konvenuta in linea ta' *review* fuq *booking.com* ("*worst host ever with bad manners*"), il-Qorti

[29] Subartikolu (3) tal-Artikolu 4.

fehmet illi din l-imputazzjoni tindika kjarament il-bażi ta' din l-opinjoni stante illi din saret fil-kuntest u bhala parti minn *review* imtella' mill-konvenuta fuq is-sit *booking.com* in konnessjoni mal-kiri tal-appartament in dizamina minghand is-socjeta` attrici tramite l-istess *portal*.

Fir-rigward, Collins jghid hekk:-

"*The effect of the second conditions for the operation of the honest opinion defence in section 3 of the 2013 Act is that a commentator must 'identify at least in general terms what it is that has led the commentator to make the comment, so that the reader can understand what the comment is about and the commentator can, if challenged, explain by giving particulars of the subject matter of his comment why he expressed the views that he did.' It is not necessary however, for the commentator to provide sufficient particularity to enable the reader to judge for himself whether* [the comment] *was well founded.*'"[30]

Ghaldaqstant, il-Qorti hija sodisfatta illi r-rekwizit (b) tal-Artikolu 4(2) tal-Att, huwa sodisfatt f'dan il-kaz.

Rigward imbaghad ir-rekwizit (c) tal-Artikolu 4(2) tal-Att, cioe` illi *persuna onesta setgħet ikollha dik l-opinjoni abbażi ta' xi fatt li eżista fiż-żmien li fih giet ippubblikata d-dikjarazzjoni impunjata,* il-Qorti taghmel is-segwenti osservazzjonijiet.

Il-Qorti wara li gharblet il-provi, tirrikonoxxi illi fic-cirkostanzi, il-konvenuta kellha l-jedd li tilmenta dwar l-esperjenza taghha mas-socjeta` attrici b'rabta mal-kiri tal-appartament. Ghalkemm m'huwiex kompitu ta' din il-Qorti li tiddetermina jekk is-socjeta` attrici kellhiex il-jedd jew jekk kienetx gustifikata li tnaqqas mid-depozitu mhallas preventivament mill-konvenuta, l-ispejjez ghall-hsarat u l-kumpens li hija ssostni li huma dovuti, il-Qorti fehmet li d-decizjoni unilaterali tas-socjeta` attrici li zzomm parti sostanzjali mid-depozitu mhallas preventivament mill-konvenuta, ittiehdet minghajr ma pprovdiet l-

[30] Collins, jiccita Lord Phillips f'**Joseph v. Spiller**: On Defamation (2014 Ed.), 9.126, p. 193.

evidenza mitluba mill-konvenuta u minghajr lanqas ma hadet qies tal-verzjoni taghha. Kemm hu hekk, is-socjeta` attrici pprocediet biex tnaqqas mid-depozitu, hlas ta' kera ghal persuna addizzjonali nonostante l-insistenza tal-konvenuta illi l-persuna l-ohra waslet fl-appartament fid-9.00 a.m., liema verzjoni hija zammet ferm anke meta giet rinfaccjata bl-allegazzjoni - li del resto jirrizulta li hija inveritjera - li l-lift tal-blokka kien mghammar b'CCTV camera.

Il-Qorti fehmet li (i) l-fatt li s-socjeta` attrici zammet mis-*security deposit*, kera ghal persuna zejda meta kienet taf li r-raguni li tat in sostenn ta' dan ma kienetx wahda veritjera u (ii) d-decizjoni unilaterali taghha li taddebita hsarat ohrajn lill-konvenuta minkejja li hi cahdet kategorikament ir-responabbilita` fir-rigward, gew meqjusa mill-konvenuta bhala turija ta' nuqqas ta' kortesija u nuqqas ta' buona fede. Wara kollox, jirrizulta li l-konvenuta kienet accettat li thallas dan id-depozitu fuq talba tas-socjeta` attrici meta dan ma kienx mehtieg mis-sit *booking.com.* Hu manifest li dan kollu, maghdud mieghu t-ton urtat tal-messaggi relattivi, xpruna fil-konvenuta sentiment imdarras u ta' dizappunt li evidentement wassalha biex tiddeskrivi lil Andre Pace bhala "*the worst host ever with bad manners*".

Il-Qorti tqis illi mizmum ferm din ir-retroxxena, kwalsiasi klient iehor li jitlob ir-rifuzjoni tas-*security deposit* li huwa accetta li jhallas b'zieda mal-kera u li jichad bl-iktar mod kategoriku bhalma ghamlet il-konvenuta, ir-responsabbilita` ghall-hlas ta' spejjez, biex imbaghad jara dawn l-ispejjez jigu mnaqqsa mid-depozitu minghajr ma jkun inghata widen lill-protesti u l-verzjoni tieghu tal-fatti, seta' facilment ikollu dik l-opinjoni dwar ix-xorta ta' kortesija u ospitalita` murija mid-direttur tal-azjenda fil-konfront tieghu.

Ghaldaqstant, il-Qorti hija tal-fehma li d-difiza tal-opinjoni onesta hija sodisfatta fil-kaz tal-kumment tal-konvenuta "*the worst host ever with bad manners*".

Kemm hu hekk, dan l-istess hsieb jinsab rispekkjat fir-risposta mibghuta minn rapprezentant ta' *booking.com*[31] lis-socjeta` attrici wara talba taghha biex ir-*review* tal-konvenuta jintehha minn fuq is-sit elettroniku:-

"*We understand that you have received a review that might be displeasing, but this review simply reflects the guest's own subjective experience.*"[32]

Ratings

Evidentement, il-konvenut invokat id-difiza tal-opinjoni onesta biex tiggustifika wkoll il-fatt illi hija allokat l-iktar puntegg (*rating*) baxx lil kull aspett tal-esperjenza tal-akkommodazzjoni mikrija minghand is-socjeta` attrici. Da parti taghha, is-socjeta` attrici tikkontendi li l-puntegg ta' 2.5 allokat mill-konvenuta *across the board*, in linea ta' *review* tal-esperjenza taghha, ma jirrapprezentax l-opinjoni onesta tal-konvenuta ghaliex dan sar bil-hsieb li tikkaguna hsara lir-reputazzjoni tas-socjeta` attrici.

Il-Qorti tibda biex tosserva li r-rekwiziti tal-Artikolu 4(2)(a) u (b) tal-Att ukoll huma entrambi sodisfatti fir-rigward tal-parti tal-istqarrija impunjata li tittratta r-*ratings* allokati mill-konvenuta, u dan ghall-istess ragunijiet riskontrati fir-rigward tal-kumment "*worst host ever with bad manners*." Wara kollox, kif diga` nghad, l-istqarrija impunjata giet ippubblikata holistikament u difficilment tista' tigi spezzettata ghall-fini tad-difiza tal-opinjoni onesta.

Ghall-bqija, huwa minnu li fix-xhieda taghha quddiem il-Qorti, il-konvenuta stqarret li l-*location* tal-appartament ma kienx wiehed hazin u ghalhekk wiehed jista' jifhem li fil-verita`, ma kienx jixraq l-iktar puntegg baxx. Izda mill-provi jirrizulta li apparti l-aspetti ta' *staff* u *value for money*, hija ma kienetx lanqas sodisfatta bil-facilitajiet u bl-indafa fl-appartament mikri lilha. Mill-provi

[31] P. Paraskevi
[32] Fol. 51.

jirrizulta li hija kienet gharrfet lis-socjeta` attrici dwar it-tnixxija tal-ilma mill-fridge u mill-geyser fl-appartament. Skont il-konvenuta, is-socjeta` attrici ma kienetx ipprovdiet xugamani bizzejjed ghal erba' persuni ghal tliet ijiem shah u sostniet ukoll li minhabba t-tnixxija tal-ilma mill-geyser kellha bzonn bicca biex tixxotta l-art, allegazzjoni li ma gietx michuda mis-socjeta` attrici. Mill-korrispondenza li giet skambjata proprju matul il-perijodu tal-akkommodazzjoni, jirrizulta illi l-konvenuta kienet effettivament talbet bicca u *squeezer* biex timsah l-art tal-appartament, kif ukoll xugamani zejda.

Il-Qorti fehmet illi l-puntegg ta' 2.5 *across the board* huwa riflessjoni tad-dizappunt generali tal-konvenuta bl-agir tas-socjeta` attrici fir-rigward tal-kwistjoni tad-depozitu: m'huwiex rejalistiku li wiehed jistenna li klient mhux sodisfatt u li hassu ingannat jew urtat b'xi nuqqas ta' kortesija, jaghti *rating* gholi f'xi wiehed mill-kategoriji soggetti ghal *review*, **ghaliex facilment jista' aspett negattiv wiehed biss, jitfa' dell ikrah fuq l-esperjenza shiha**.

F'kull kaz, ghalkemm jidher li l-konvenuta fil-verita` ma kienetx gustifikata tilmenta bil-location tal-appartament, id-difiza tal-opinjoni onesta m'hijiex, b'daqshekk, mitlufa. **Il-Qorti ma tqisx illi *rating* baxxa li ma tirrispekkjax ir-rejalta` f'kategorija jew kriterju wiehed jew tnejn fost ohrajn, tista' titqies li hija diffamatorja ghall-finijiet tal-Att jew tista' sservi biex twaqqa' d-difiza tal-opinjoni onesta**. Iktar u iktar meta kjarament jezisti sfond soggettiv li jiggustifika *review* negattiv da parti tal-konsumatur u meta intwera wkoll illi r-*review* u *rating*s l-ohrajn tal-konvenuta, jissodisfaw b'mod generali il-kritjieri ghas-success ta' din l-eccezzjoni.

Din il-fehma hija msahha minn dak stipolat fl-Artikolu 4(1) tal-Att in tema tal-eccezzjoni tal-verita`. Dan jipprovdi li meta stqarrijiet li dwarhom ikun sar l-ilment iwasslu għal żewġ imputazzjonijiet jew aktar, jekk ma jiġix muri li waħda jew aktar mill-imputazzjonijiet tkun sostanzjalment vera, id-difiża taħt dan l-Artikolu ma taqax jekk, wara li jkunu ġew ikkunsidrati l-imputazzjonijiet

li jiġu murija li huma sostanzjalment veri, l-imputazzjonijiet li ma jiġux murija li huma sostanzjalment veri ma jikkawżawx ħsara serja lir-reputazzjoni tal-attur. Fil-kaz in dizamina, intwera sodisfacjentement illi l-parti l-kbira mir-*ratings* baxxi kienu gustifikati mill-perspettiva tal-konvenuta. Fi kwalsiasi kaz il-Qorti ma taqbilx illi *rating* ta' 2.5 kwantu ghal-location tal-appartament, jista' jitqies bhala diffamatorju fis-sens imfisser mill-Artikolu 3(4) tal-Att, u dan bl-ebda tigbdid tal-immaginazzjoni.

Illi hawnhekk, il-Qorti thoss li ghandha tissenjala illi *portals* elettronici bhal *booking.com*, billi jipprovdu lill-konsumatur il-fakolta` li jalloka punti minn *range* prestabbilit ghal aspetti determinati tas-servizz reklamat u mibjugh minn fuq il-portal, kif ukoll illi jippubblika *review* tas-servizz, jitqiesu bhala wahda mill-iktar ghodod utili u effettivi ghall-bejgh tas-servizzi jew prodotti tal-azjendi li jirreklamaw fuq dawn is-siti. Dan ghaliex joffru lill-konsumaturi prospettivi opportunita` li, preventivament ghall-ghazla tal-prodott jew servizz, janalizzaw ir-*review*s passati assocjati mas-servizz jew prodott li jkunu interessati fih. Jekk, allura, ir-*review*s u *rating*s ikunu pozittivi, dawn jiggeneraw iktar *exposure* ghall-azjenda billi jissarfu f'*ranking* gholi fit-tfittixjiet *on-line* minn konsumaturi prospettivi; izda jekk ir-*reviews* u *ratings* tal-konsumatur ikunu negattivi, is-sistema tahdem bil-kontra billi dawn ikollhom l-effett li jbaxxu r-*ranking* tal-azjenda u b'hekk inaqqsu l-effikacja tar-reklamar u bejgh minn fuq l-istess sit.

Is-socjeta` attrici hassitha aggravata ghaliex b'effett tal-fatt illi l-konvenuta allokat l-iktar punteggi baxxi f'kull aspett tal-akkomodazzjoni, ir-*rating* global tal-proprjeta` in kwistjoni waqghet sostanzjalment bil-konsegwenza ulterjuri li tnaqqas b'mod effettiv il-prospett tal-kiri tal-appartament minn fuq dak is-sit.

Izda l-Qorti tifhem illi s-socjeta` attrici, galadarba kkontrattat biex tifforma parti minn din l-istruttura bhala pjattaforma ghall-bejgh tal-akkomodazzjoni minnha offrut, ghandha titqies li accettat illi s-servizzi u l-prodotti taghha jigu esposti

ghal kritika specifika f'dik il-forma prestabbilita mis-*service provider* permezz ta' *review*s u *rating*s tal-prodott jew is-servizz. Konsegwentement, l-istess socjeta` attrici ghandha tistenna u taccetta certu qies ta' kritika tas-servizzi jew prodotti taghha minn konsumaturi li jkunu utilizzaw din il-pjattaforma, anke ghaliex l-istruttura mhux biss tipprovdi izda tabilhaqq theggeg li ssir din il-kritika fl-ghamla ta' *reviews* u *ratings*.

Fil-fehma tal-Qorti, jekk l-opportunita` koncessa lill-konsumaturi tas-servizzi jew prodotti mibjugha tramite pjattaforma bhalma huwa *booking.com* – cioe` li jallokaw punteggi minn *range* prestabbilit, lid-diversi aspetti tal-akkommodazzjoni kif ibbazat fuq l-esperjenza taghhom - ser tithalla tintuza biex issostni azzjonijiet ta' malafama semplicement u unikament minhabba l-ghazla ta' puntegg baxx jew l-iktar puntegg baxx minn dawk prestabbiliti, il-jedd tal-liberta` tal-espressjoni ikun qed jithalla jigi mxekkel bl-iktar mod fieragh u kapriccuz. *Multo magis* meta jkun jezisti sfond negattiv rejali wara l-ghazla ta' dawk il-punteggi. **Din il-fehma hija bbazata wkoll fuq il-htiega li fl-interpretazzjoni u applikazzjoni tal-ligi dwar il-malafama, l-interess pubbliku fil-liberta` tal-espressjoni jigi agevolat u mhux stultifikat u l-Qorti zgur m'hijiex sejra tissanzjona jew ticcensura l-espressjoni tal-opinjoni f'kazijiet bhal dawn riskontrati fil-kaz in dizamina.**

Ikkunsidrat ulterjorment;

Illi ghandu jinghad ukoll illi f'kull kaz, il-Qorti ma taqbilx li fl-assjem tac-cirkostanzi kif jirrizultaw mill-atti, ir-*review* negattiv u *rating*s baxxi gew ippubblikati specifikatament b'xi hsieb malizzjuz da parti tal-konvenuta. Ghall-kuntrarju, kif gia` stabbilit, dawn saru bhala manifestazzjoni tad-dizappunt u s-sens ta' tradiment li hija hasset wara li hallset depozitu li sussegwentement inzamm parti minnu – fil-fehma taghha minghajr gustifikazzjoni. Kif inghad, l-istqarrija impunjata, mehuda b'mod generali, tikkostitwixxi l-espressjoni tal-fehma tal-konvenuta bhala konsumatur tas-servizzi offruti u provduti minn

azjenda kummercjali li accettat specifikatament li ssir kritika anke dik negativa, inkluz permezz ta' *ratings*.

Il-Qorti tosserva wkoll li mhux kontestat illi l-konvenuta, biex tivventila l-ilmenti taghha dwar l-esperjenza li kellha mas-socjeta` attrici, ma rrikorrietx ghal pubblikazzjoni tal-fehmiet taghha fuq mezzi tal-midja socjali jew mezzi ohrajn tal-midja jew f'kuntest irrelevanti ghall-vertenza, izda rrikorriet esklussivament ghall-forum appozitu kif del resto stedinha taghmel id-direttur innifsu tas-socjeta` attrici[33]. Effettivament, kif rajna, il-portal *booking.com* innifsu jistieden b'mod specifiku lill-utenti tas-sit, cioe` l-klijenti tal-azjendi kummercjali li jbieghu l-akkomodazzjoni tramite dan il-*portal* – bl-accettazzjoni pjena tal-istess azjendi - biex jirrelataw dwar l-esperjenza taghhom fl-uzu u konsum ta' dawk is-servizzi jew prodotti. Ghalhekk il-Qorti ma tistax *a priori* tqis li l-uzu ta' dan il-forum mill-konvenuta biex tesprimi l-esperjenza negattiva taghha fl-uzu tas-servizz provdut mis-socjeta` attrici, sar malizzjozament jew li kien intiz biex jikkaguna hsara lis-socjeta` attrici.

F'kull kaz, ma jirrizultax illi l-konvenuta rikorriet biex tippubblika dan ir-*review* negattiv fuq is-sit *booking.com* minghajr pre-avviz, ghaliex ir-*review* taghha gie ppubblikat fit-30 ta' Marzu 2019. Fir-rigward, hija kienet gharrfet lil Andre Pace:-

"*3. Unless you refund the full amount, I will be reporting you to Consumer Affairs, Booking.com and you can expect very bad reviews to ensure that no one will ever give you any deposit like I did. My mistake was placing my trust in a dishonest person.*"[34]

Dan premess, il-Qorti tqis li s-socjeta` attrici kellha tistenna li ser tircievi *review*s negattivi wara l-konfrontazzjoni mal-konvenuta u meta kienet konsapevoli li l-konvenuta ma kienet xejn sodisfatta dwar it-tnaqqis arbitrarju mid-depozitu li hija hallset, *multo magis* meta l-istess socjeta` attrici baqghet

[33] Fol. 45.
[34] Fol. 45.

ma pprovdietx ricevuti kif mitlub mill-konvenuta u meta kienet taf li r-raguni li tat in sostenn tat-tnaqqis ta' kera zejda ma kienetx veritiera. F'kull kaz, il-Qorti wara li rat il-provi u wara li semghet ix-xhieda tal-konvenuta, ma rriskontrat l-ebda element ta' malizzja li jista' jeghleb id-difiza tal-opinjoni onesta.

Ghaldaqstant, il-Qorti, lil hinn mill-konkluzjoni li l-istqarrijiet impunjati huma azzjonabbli ghaliex dawn, fl-assjem taghhom, jissodisfaw il-kriterju biex jitqiesu bhala stqarrijiet diffamatorji fit-termini tal-Artikolu 3(4) tal-Att, tqis li f'kull kaz, dawn l-istqarrijiet jikkostitwixxu l-opinjoni onesta tal-konvenuta, kif mahsub fl-Artikolu 4(2) tal-istess Att.

DECIDE

Ghal dawn il-motivi kollha, il-Qorti taqta' u tiddeciedi li filwaqt tastjeni milli tiehu konjizzjoni tal-ewwel eccezzjoni, tilqa' l-eccezzjonijiet l-ohra tal-konvenuta biss safejn huma kompatibbli ma' dak hawn deciz u konsegwentement, tichad it-talbiet tas-socjeta` attrici bl-ispejjez kontra taghha.

DR. RACHEL MONTEBELLO
MAGISTRAT.

Dr Graziella Attard
Deputat Registratur