MALTA

QORTI TAL-APPELL
(Kompetenza Inferjuri)

**ONOR. IMĦALLEF
LAWRENCE MINTOFF**

Seduta tat-30 ta' Lulju, 2021

Appell Inferjuri Numru 77/2019/1 LM

Euro Resort Investments Limited (C 28576)
('l-appellanta')

***vs*.**

Madeleine Bonnici (K.I. nru 402399M)
('l-appellata')

Il-Qorti,

Preliminari

1. Dan huwa appell magħmul mis-soċjetà rikorrenti **Euro Resort Investments Limited (C 28576)** [minn issa 'l quddiem 'is-soċjetà appellanta"] mis-sentenza mogħtija fit-18 ta' Frar, 2021, [minn issa 'l quddiem 'is-sentenza appellata'], mill-Qorti tal-Maġistrati ta' Malta [minn issa 'l quddiem 'l-ewwel

Qorti'], li permezz tagħha ddeċiediet ir-rikors tagħha fil-konfront tal-intimata **Madeileine Bonnici (K.I. nru 402399M)** [minn issa 'l quddiem 'l-appellata'] kif ġej:

> *"...il-Qorti taqta' u tiddeċiedi li filwaqt tastjeni milli tieħu konjizzjoni tal-ewwel eċċezzjoni, tilqa' l-eċċezzjonijiet l-oħra tal-konvenuta biss safejn huma kompatibbli ma' dak hawn deċiż u konsegwentement, tiċħad it-talbiet tas-soċjetà attriċi bl-ispejjeż kontra tagħha".*

Fatti

2. Il-fatti tal-appell odjern jirrigwarda *review* negattiv li għamlet l-appellata fuq is-sit *booking.com* fit-30 ta' Marzu, 2019 fir-rigward tal-appartament li hija u sħabha kienu krew mingħand is-soċjetà appellanta u s-servizzi offruti mill-istess soċjetà appellanta, wara li din tal-aħħar kienet żammet għandha s-somma ta' €87 mid-depożitu ta' €120 li l-appellata kienet ħalliet magħha bħala garanzija.

Mertu

3. Is-soċjetà appellanta istitwiet dawn il-proċeduri quddiem l-ewwel Qorti permezz tal-preżentata ta' rikors fejn ħarrket lill-appellata sabiex tgħid għaliex m'għandhiex tiġi kkundannata sabiex:

> *"Prevja dikjarazzjoni illi l-kontenut tal-pubblikazzjoni magħmula fuq is-sit elettroniku www.booking.com mill-konvenuta fit-30 ta' Marzu 2019 in kwantu r-*ratings *mogħtija mill-konvenuta saru sabiex itellfu u jnaqqsu r-reputazzjoni tal-attriċi*

jammontaw għal malafama fis-sens tal-liġi fil-konfront tal-istess kumpannija attriċi, tħallasha dik is-somma li tiġi likwidata mil-Qorti a tenur tal-Artikoli 9 u 16 tal-Kapitolu 579 tal-Liġijiet ta' Malta.

Bl-ispejjeż kontra l-konvenuta minn issa inġunta in subizzjoni".

4. L-appellata wieġbet billi eċċepiet is-segwenti: (a) is-soċjetà appellanta għandha tindika taħt liema provvediment tal-liġi hija kienet qiegħda tressaq l-avviż odjern; (b) fil-mertu t-talba fil-konfront tagħha hija għalkollox infondata fil-fatt u fid-dritt.

<u>Is-Sentenza Appellata</u>

5. L-ewwel Qorti waslet għas-sentenza appellata wara li għamlet is-segwenti konsiderazzjonijiet rilevanti għal dan l-appell:

"Ikkunsidrat;

*Din hija azzjoni ta' libell istitwita taħt id-disposizzjonijiet tal-Att dwar il-Midja u l-Malafama ["l-Att"] (fn. 9 Att XI tal-2018 – Kapitolu 579 tal-Ligijiet ta' Malta). Din il-liġi, li ħadet post il-Kapitolu 248 tal-Liġijiet ta' Malta, ġiet evidentement imfassla b'riproduzzjoni kważi testwali tad-*Defamation Act, UK, 2013*, li daħlet fis-seħħ fis-sena 2014 u introduċiet diversi kunċetti ġodda fil-liġi tal-malafama, fosthom il-kriterju ta'* serious harm *permezz tal-Artikolu 3(4) tal-Att.*

Din id-disposizzjoni tistipula 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****. Imbagħad, fil-każ ta' korp li jopera għal profitt, il-proviso tal-Artikolu 3(4) tal-Att jistipula illi* ***ħsara lir-reputazzjoni mhijiex ħsara sejra sakemm ma tkunx ikkawżat jew tkun ser tikkawża, telf finanzjarju serju****.*

Dan ir-rekwiżit tas-serjetà tal-ħsara lir-reputazzjoni jew tat-telf finanzjarju, jew potenzjal ta' ħsara jew telf serju, introdott għall-ewwel darba permezz tal-liġi l-ġdida fil-Kap. 579, jistabbilixxi threshold *ferm iktar oneruż u impenjattiv għas-*

*suċċess ta' azzjonijiet għal malafama, milli dak li kien rikjest taħt il-Liġi tal-Istampa (fn. 10 Kap. 248). Jingħad ukoll li dan il-kriterju m'huwiex marbut mal-*quantum *tad-danni likwidabbli f'każ li l-istqarrija titqies li hija malafamanti, iżda huwa rilevanti esklussivament għas-suċċess tal-azzjoni, għaliex dan il-kriterju jiddetermina jekk l-istqarrija impunjata għandhiex titqies bħala diffamatorja jew le għall-finijiet tal-Att.*

Il-Qorti tqis ukoll illi l-istħarriġ meħtieġ mill-Artikolu 3(4) tal-Att dwar l-element tal-ħsara serja jew telf finanzjarju serju, huwa wieħed li għandu jsir f'kull azzjoni ta' libell istitwita taħt l-Att u dan mill-Qorti sua sponte *mingħajr il-ħtieġa li titressaq eċċezzjoni* ad hoc *fir-rigward u dan għaliex il-kriterju jinċidi fuq l-azzjonabbilità tal-allegat malafama. Dan ifisser illi anke jekk jirriżulta li l-eċċezzjonijiet fil-mertu tal-kontestazzjoni kif prospettati mill-Att, ma jkunux fondati jew altrimenti ma jissodisfawx il-kriterji meħtieġa mil-liġi għas-suċċess tagħhom, l-azzjoni tista' xorta waħda tfalli t-test stabbilit mill-Artikolu 3(4) tal-Att jekk jirriżulta illi wara kollox il-pubblikazzjoni ma rrekatx u m'hijiex kapaċi li tirreka, ħsara serja lir-reputazzjoni tal-persuna li ressqet l-azzjoni.*

*Qabel l-introduzzjoni fis-seħħ tad-*Defamation Act UK, 2013, *il-pożizzjoni legali kienet illi sabiex titqies bħala 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." (fn. 11 Collins, On Defamation, 2014, p.125.)

*Din ukoll kienet il-pożizzjoni taħt ir-reġim legali tal-Liġi tal-Istampa (Kapitolu 248 (fn. 12 Abbrogat permezz tal-Att XI tal-2018), iżda wara d-dħul fis-seħħ tal-Att, azzjoni ta' libell għall-fini tal-istess Att trid tiġi soġġetta għat-test tas-**serjetà** tal-ħsara lir-reputazzjoni. Il-Gatley, fil-kummenti tiegħu dwar l-Artikolu 1 tad-*Defamation Act UK *(fn.* 13 On Libel and Slander (2013Ed.) *2.6, p.41), jgħid illi t-tendenza li l-imputazzjoni tinċidi negattivament, anke jekk b'mod sostanzjali, fuq ir-reputazzjoni ta' persuna ma għadhiex iktar sufficjenti sabiex issostni azzjoni taħt il-liġi l-ġdida, għaliex din introduċiet kriterju ferm iktar oneruż minn hekk. Effettivament, taħt id-*Defamation Act 2013 *u ugwalment taħt l-Att dwar il-Midja u l-Malafama li, kif rajna, jikkonsisti f'riproduzzjoni kważi identika tat-test tal-liġi Ingliża, stqarrija, biex*

titqies bħala diffamatorja, għandha mhux biss tkun kapaċi li tolqot ħażin ir-reputazzjoni tal-persuna iżda ***għandha tikkaġuna jew tkun kapaċi li tikkaġuna ħsara sejra lir-reputazzjoni****.*

Fi kliem Collins (fn. 14 On Defamation, 2014 Ed Page 128 6.56), din ir-regola hija intiża sabiex twaqqaf dawk l-azzjonijiet għal malafama fejn l-attur ma jkunx jista' jiddemostra li huwa ġarrab jew jista' jġarrab ħsara serja lir-reputazzjoni jew fil-każ ta' korp li jopera għal profitt, telf finanzjarju serju.

Kwantu speċifikatament azzjonijiet ta' malafama li jiġu istitwiti minn korp li jopera għal profitt, jingħad illi għalkemm korp, bħala persuna legali, m'għandux emozzjonijiet u ma jistax għalhekk, fil-prattika, iħossu offiż jew insultat iżda jista' jġarrab biss ħsara finanzjarja, il-ħsara li tista' ġġarrab mhijiex limitata biss għal telf ta' introjtu għaliex ir-reputazzjoni u l-avvjament ukoll jistgħu iġarrbu ħsara u kumpannija tista' ssostni azzjoni għal malafama jekk il-kliem diffamatorju huwa kapaċi jimpinġi fuq ir-reputazzjoni kummerċjali tagħha jew fuq in-negozju tagħha.

> "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 shareholders may take pride, but an asset of positive value to it." (fn. 15 Gatley, ibid. 8.16, p. 295)

Il-Qorti ma tqisx illi huwa meħtieg sabiex jigi sodisfatt il-kriterju impost mill-Artikolu 3(4) tal-Att illi s-soċjetà inġurjata tipprova telf finanzjarju ***attwali*** *u dan minħabba fid-diffikoltà manifesta li jiġi ppruvat in-ness kawżali bejn il-malafama u t-tnaqqis tal-introjtu. Huwa għal din ir-raġuni li l-liġi tqis bħala sufficjenti l-kriterju tal-***potenzjal*** *ta' ħsara 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." *(fn. 16 Gatley,* supra, *8.16 p.298)*

In tema ta' kliem diffamatorju indirizzat fil-konfront ta' ***uffiċjali tal-kumpannija*** *u mhux fil-konfront tal-prodotti jew servizzi offruti minnha, huwa ritenut li jeħtieġ li l-*

kliem ikun kapaċi fih innifsu li jinftiehmu bħala referenza għall-kumpannija, b'mod illi kliem li jirrifletti unikament fuq l-uffiċjali jew soċji tal-kumpannija, m'huwiex azzjonabbli bħala libell istitwit mill-istess kumpannija.

Ikkunsidrat;

Issa fil-każ in diżamina, għalkemm fir-Rikors promotur is-soċjetà attriċi indikat espressament li ħassitha malafamata bir-"ratings" *mogħtija mill-konvenuta fuq is-sit* booking.com*, jirriżulta mix-xhieda tar-rappreżentant tagħha quddiem il-Qorti illi ħassitha aggravata sija bil-punteġġi baxxi allokati mill-konvenuta għall-kategoriji soġġetti għal* review*, u kif ukoll bil-kumment konsistenti fid-deskrizzjoni negattiva tad-direttur tas-soċjetà, Andre Pace bħala* "the worst host ever with bad manners". *F'kull każ, għall-Qorti hu ovvju illi ż-żewġ stqarrijiet huma parti mill-istess pubblikazzjoni ossia* review *imtella' mill-konvenuta, u għalhekk sejra tittrattahom it-tnejn għall-fini li jiġi stabbilit jekk saritx stqarrija li hi diffamatorja fil-konfront tas-soċjetà attriċi.*

Il-Qorti hija tal-fehma illi dawn l-imputazzjonijiet entrambi jikkonċernaw materji marbutin mal-mod kif is-soċjetà attriċi tiġġestixxi n-negozju tagħha - li huwa fil-qasam tal-kiri tal-akkommodazzjoni - kif ukoll mal-persuna li jirriżulta li tmexxi l-istess kumpannija. Għalhekk, m'hemmx wisq dubju li minn din il-perspettiva, is-soċjetà attriċi setgħet leġittimament tistitwixxi l-azzjoni f'isimha. Wara kollox, fl-imputazzjoni li l-kumpannija tramite l-uffiċjali tagħha, tittratta l-klijenti tagħha b'mod insolenti jew inġust u tipprovdi servizz ħażin, faċilment jista' jiġi ravviżat il-prospett ta' ħsara għar-reputazzjoni tal-kumpannija u għahekk, il-Qorti tqis li l-imputazzjoni hija azzjonabbli direttament mis-socjetà attrici anke jekk tikkonċerna l-komportament u nuqqas ta' etiquette *ta' uffiċjal tal-kumpannija.*

Madanakollu, kif ingħad, biex tkun azzjonabbli, l-imputazzjoni allegatament diffamatorja li ssir fil-konfront ta' korp li jopera għal profitt, bħalma bla dubju huwa s-soċjetà attriċi, trid tkun ikkaġunat jew tkun ser tikkawża ***telf finanzjarju serju*** *biex titqies li tikkaġuna ħsara lir-reputazzjoni tal-istess korp.*

*Issa fil-każ in diżamina, is-soċjetà attriċi tikkontendi illi bil-kumment tal-konvenuta diretta fil-konfront tad-direttur tagħha - li huwa wkoll il-persuna li jieħu ħsieb l-akkomodazzjoni tal-klijenti fl-appartamenti – bħala "*the worst host ever with bad manners" *u bir-*ratings *baxxi allokati fuq is-sit* booking.com*, hija sofriet ħsara konsistenti fil-fatt li wara l-pubblikazzjoni tal-kumment u* ratings *tal-konvenuta fit-30 ta' Marzu 2019, l-appartament partikolari li ġie mikri lill-konvenuta u li kien għalhekk fil-mira tal-imputazzjonijiet, ma reġgħax inkera fis-sena 2019 tramite l-portal "*booking.com*". Issostni ulterjorment illi l-punteġġi baxxi li allokat il-*

*konvenuta għall-fini tar-*ratings *dwar l-aspetti kollha tal-akkommodazzjoni, fosthom il-*location *u* comfort *tal-appartament, wasslu biex iwaqqgħu r-*rating *ġenerali tal-appartament minn punteġġ ta' 9.6 għal* rating *iktar baxxa (fn. 17 Fol. 92 u 93.* Rating *ta' 8.6 maħdum fuq is-sentejn ta' qabel u* rating *ta' 7.9 maħdum fuq is-sena preċedenti), bil-konsegwenza li dan l-appartament ma baqax jidher b'mod prominenti fost ir-riżultati tat-tftixxijiet li jsiru għal din ix-xorta ta' akkommodazzjoni fuq il-*portal booking.com*.*

Għalkemm dan hu minnu, il-Qorti tosserva wkoll jirriżulta mill-provi illi fl-istess waqt, l-appartament in diżamina baqa' jinkera regolament tramite portals *elettronici oħrajn, tant illi l-*occupancy rate *ġenerali tal-appartament għall-bqija tas-sena 2019 huwa kważi assolut (fn. 18 Dok. 1, fol. 216, 217). Baqgħu jiġu mikrija wkoll b'mod regolari anke tramite s-sit* booking com*, iż-żewg appartamenti l-oħrajn fl-istess blokka li wkoll huma ġestiti mis-soċjetà attriċi. Jiġi osservat ukoll illi m'hemm xejn x'jindika illi l-introjtu iġġenerat mill-kiri globali tal-appartament in diżamina fis-sena 2019, naqas meta mqabbel ma' snin preċedenti, għaliex ma nġabitx prova dwar l-introjtu ġġenerat mill-kiri tal-istess appartament fis-snin preċedenti.*

Wara li rat l-atti, senjatament il-prospett esebit minn Andre Pace fuq talba tal-konvenuta, il-Qorti fehmet ukoll illi l-introjtu komplessiv iġġenerat mill-kiri tal-appartament bin-numru 3 fis-sena 2019, issupera wkoll l-introjtu ġġenerat mill-appartament bin-numru 2 fl-istess blokka (ukoll ġestit mis-soċjetà attriċi), għall-istess sena 2019. Inoltre, minn eżami ta' Dok. AP3 (fn. 19 Fol. 56), jiġi osservat illi l-appartament bin-numru 3 ma kienx, wara kollox, jinkera b'mod daqshekk regolari mis-sit booking.com *għaliex għal tliet xhur sħaħ (fn. 20 Dicembru, Jannar u Frar – ara fol. 56, 57) bejn l-1 ta' Diċembru 2018 sat-28 ta' Frar 2019 (fn. 21 Il-konvenuta kriet l-appartament mit-28.2.2019 sat-3.3.2019), saħanistra qabel ir-*review *tal-konvenuta fit-30 ta' Marzu 2020, l-appartament in kwistjoni xorta waħda ma ġiex mikri minn dan il-*portal *partikolari. Dan diversament mill-appartament bin-numru 2 li, skont l-istess Dok. AP3 (fn. 22 Fol. 53, 54) jirriżulta li jinkera b'mod regolari fl-imsemmi perijodu mill-*portal booking.com.

Kif ingħad, il-kriterju li jrid jiġi sodisfatt b'mod tassattiv u preordinat għas-suċċess ta' azzjoni ta' libell fil-mertu huwa li l-korp irid ikun sofra minn ħsara ***serja*** *lir-reputazzjoni tiegħu konsistenti f'telf finanzjarju attwali jew prospettiv, li jkun serju. Il-liġi hi ċara li teħtieġ telf finanzjarju serju u mhux telf finanzjarju kwalunkwe u għalhekk, m'huwiex suffiċjenti li jintwera biss li jkun ġie soffert xi telf finanzjarju in segwitu għall-kumment impunjat.*

*Fid-dibattiti Parlamentari dwar l-introduzzjoni tad-*Defamation Act 2013 *fir-Renju Unit, li fuqu jinsab imsejjes fl-intier tiegħu 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.*" (fn. 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).*

*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*" (fn. 24 Supra.)*

Kif ingħad, għalkemm il-liġi ma teħtieġx prova ta' rabta kawżali bejn dan it-telf u l-imputazzjonijiet diffamatorji, ċertament, bl-introduzzjoni ta' kriterji speċifiċi għall-azzjonabbilità tal-allegat malafama, il-Qorti hi tal-fehma li prova tas-serjetà tat-telf finanzjarju jew tal-potenzjal ta' tali telf, hija sine qua non.

Fil-każ in diżamina, għalkemm ma jirriżultax illi l-kummenti tal-konvenuta - irrispettivament jekk humiex ġustifikati - affettwaw il-vijabbilità tan-negozju tas-soċjetà attriċi b'mod ġenerali, ***jirriżulta illi dawn il-kummenti, b'mod kumulattiv, kellhom l-effett li jinċidu negattivament fuq il-bejgħ tal-appartament in kwistjoni tramite l-portal*** **booking.com***.* ***Evidentement, il-pubblikazzjoni tar-*****review** ***u r-*****ratings** ***ipprovokaw "*****a loss of sales or custom*****" għaliex huwa manifest illi l-appartament in diżamina ma reġgħax inkera minn dik il-*****portal** ***elettronika partikolari, tal-anqas għall-bqija tas-sena 2019*** *(fn. 25 Ara fol. 216). Jigi osservat ukoll illi in segwitu għall-pubblikazzjoni tal-kummenti tal-konvenuta, żewġ* bookings *tal-appartament bin-numru 3 li kienu saru tramite l-istess* portal booking.com*, gew imħassra (fn. 26 Fol. 56)*

Għall-Qorti, il-fatt li dan l-appartament partikolari ***ma reġgħax inkera minn dan il-*****portal** ***għall-bqija tas-sena 2019****, wara l-kummenti pubblikati mill-konvenuta, huwa biżżejjed biex isostni l-kriterju ta' telf finanzjarju serju rikjest mill-Artiklu 3(4) tal-Att. B'żieda ma' dan, jirriżulta illi l-kapaċità tal-pubblikazzjoni li tikkawża dan it-telf hija waħda kontinwa, għaliex l-istqarrijiet impunjati ġew ippubblikati* on-line *u jirriżulta mill-provi li dawn jibqgħu aċċessibbli fuq il-*portal booking.com *għal sentejn sħaħ.*

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 għall-Artikolu 3(4) tal-Att) from prosecuting a defamation action." (*fn. 27 Ibid. p.155, 7.37)*

***F'dan il-każ, il-Qorti hija tal-fehma li l-azzjoni attriċi ma għandhiex tfalli l-kriterju impost mill-proviso tal-Artikolu 3(4) tal-Att: intwera b'mod sodisfaċenti illi l-kummenti magħmula mill-konvenuta fuq is-sit* booking.com*, fihom il-propensità li jikkaġunaw telf serju ta' bejgħ jew negozju mis-sit* booking.com *anke għaliex, kif rajna, sussegwentement għal din il-pubblikazzjoni, kien hemm telf sostanzjali ta' bejgħ tal-appartament in kwistjoni mis-sit* booking.com.**

Għall-Qorti dan ifisser ukoll illi l-eċċezzjoni sollevata mill-konvenuta fil-paragrafu 2(a) tar-Risposta, ċioé illi t-talba attriċi hija waħda frivola, m'hijiex fondata.

Ikkunsidrat;

Dan stabbilit, il-Qorti għandha tgħaddi biex tistħarreġ is-siwi tal-eċċezzjonijiet l-oħrajn sollevati fir-Risposta u sabiex tqis jekk fil-każ in diżamina, magħdud kollox u fil-kuntest li ġew ippubblikati, l-istqarrijiet ippubbikati mill-konvenuta humiex ġustifikati b'xi waħda mid-difiżi invokati.

Il-konvenuta, fil-paragrafu 2(b) tar-Risposta tagħha, teċċepixxi illi "l-kumment ippubblikat minnha jikkostitwixxi sostanzjalment il-verità u ġustament tirrefletti l-esperjenza tagħha." *Din hija l-eċċezzjoni tal-verità kif maħsuba 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 għamlet il-konvenuta in linea ta' review *tas-servizz li provditilha s-soċjetà attriċi, fejn iddeskriviet lis-socjetà attriċi jew l-uffiċjal tagħha bħala "*the worst host ever with bad manners*", m'hijiex stqarrija ta' fatt iżda tikkostitwixxi manifestament l-espressjoni tal-fehma tal-konvenuta dwar l-imġiba tad-direttur maniġerjali tas-socjetà attriċi fil-konfront tagħha. Għaldaqstant, m'huwiex meħtieġ li l-konvenuta turi għas-suċċess tad-difiża tagħha, li l-imputazzjoni hija vera jew sostanzjalment vera u fi kwalsiasi każ, il-Qorti hija tal-fehma li din id-difiża fiċ-ċirkostanzi, hija destinata li tfalli anke peress li hija mxejna mill-volum ta'* reviews *mimlijin tifħir personali indirizzat lid-direttur tas-soċjetà attriċi u l-ospitalità li wera in konnessjoni mal-kiri tal-appartamenti reklamati* inter alia *fuq il-*portal booking.com*, fosthom l-appartament in diżamina.*

Ikkunsidrat;

*Konformement, l-istqarrija tal-konvenuta b'referenza għal Andre Pace, bħala "*the worst host ever with bad manners*", għandha titqies bħala a* value judgement *li, għall-fini ta' difiża f'azzjoni ta' malafama, jeħtieġ li jintwera illi hija xprunata minn*

fatti li huma sostanzjalment veri, għalkemm mhux meħtieġ li tiġi ppruvata l-verità 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)." (*fn. 28* ***Cumpănă and Mazăre v. Romania;*** *App.3348/96, deciz 17 ta'Dicembru 2004 ECHR)*

*Infatti, il-konvenuta eċċepiet ukoll, sussidjarament, id-difiża tal-opinjoni onesta a tenur tal-Artikolu 4(2) tal-Att u invokat id-"*dritt taghha illi tesprimi ruħha b'mod ħieles f'soċjetà demokratika billi tippubblika review negattiva wara l-esperjenza tagħha 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;
(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-difiża tal-opinjoni onesta tista' titqajjem biss (fn. 29 Subartikolu (3) tal-Artikolu 4) meta l-persuna aggravata hija persuna pubblika entro t-tifsira mogħtija mis-subartikolu (5) tal-Artikolu 4, u fejn jiġu sodisfatti l-kriterji l-oħrajn kollha elenkati fl-Artikolu 4(2) tal-Att. M'huwiex meħtieġ, ħlief f'każ li jiġi eċċepit illi l-opinjoni ġiet ibbażata fuq fatt affermat f'dikjarazzjoni privileġġjata, li jintwera li l-opinjoni ġiet espressa dwar materja ta' interess pubbliku.

Issa fost id-definizzjonijiet ta' persuna pubblika għall-finijiet tad-difiża tal-opinjoni onesta, l-Att jinkudi persuna li abitwalment teżerċita professjoni, arti jew sengħa fejn il-fatti attribwiti lilha jirreferu għat-twettiq ta' dik il-professjoni arti jew sengħa. Rilevanti fir-rigward huwa wkoll il-fatt illi korp ta' persuni, sew jekk ikollhom personalità ġuridika distinta sew jekk le, huma inklużi fid-definizzjoni ta' "persuna" fl-Artikolu 2 tal-Att. Konsegwentement, il-Qorti tqis li korp b'personalità ġuridika distinta bħalma hija s-soċjetà attrici, li hija soċjetà kummerjċali li għandha bħala l-oġġett tagħha l-eżerċizzju tan-negozju, bla dubju jirrientra fid-definizzjoni ta' persuna pubblika għall-fini tad-difiża tal-opinjoni onesta ġaladarba l-opinjoni impunjata saret b'referenza għall-eżerċizzju tan-negozju tas-soċjetà attriċi fil-qasam tal-akkomodazzjoni u ospitalità.

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

B'żieda mal-premess u kwantu għall-kumment ippubblikat mill-konvenuta in linea ta' review *fuq* booking.com ("worst host ever with bad manners*"), il-Qorti fehmet illi din l-imputazzjoni tindika kjarament il-bażi ta' din l-opinjoni stante illi din saret fil-kuntest u bħala parti minn* review *imtella' mill-konvenuta fuq is-sit* booking.com *in konnessjoni mal-kiri tal-appartament in diżamina mingħand is-soċjetà attriċi tramite l-istess* portal*.*

Fir-rigward, Collins jgħid 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.'" *(fn. 30 Collins, jiccita Lord Phillips f'**Joseph v. Spiller**: On Defamation (2014Ed.), 9.126, p.193)*

Għaldaqstant, il-Qorti hija sodisfatta illi r-rekwiżit (b) tal-Artikolu 4(2) tal-Att, huwa sodisfatt f'dan il-każ.

Rigward imbagħad ir-rekwiżit (ċ) tal-Artikolu 4(2) tal-Att, ċioé 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 tagħmel is-segwenti osservazzjonijiet.*

Il-Qorti wara li għarblet il-provi, tirrikonoxxi illi fiċ-ċirkostanzi, il-konvenuta kellha l-jedd li tilmenta dwar l-esperjenza tagħha mas-soċjetà attriċi b'rabta mal-kiri tal-appartament. Għalkemm m'huwiex kompitu ta' din il-Qorti li tiddetermina jekk is-soċjetà attriċi kellhiex il-jedd jew jekk kienetx ġustifikata li tnaqqas mid-depozitu mħallas preventivament mill-konvenuta, l-ispejjeż għall-ħsarat u l-kumpens li hija ssostni li huma dovuti, il-Qorti fehmet li d-deċiżjoni unilaterali tas-soċjetà attriċi li żżomm parti sostanzjali mid-depożitu mħallas preventivament mill-konvenuta, ittieħdet mingħajr ma pprovdiet l-evidenza mitluba mill-konvenuta u mingħajr lanqas ma ħadet qies tal-verżjoni tagħha. Kemm hu hekk is-soċjetà attrici pproċediet biex tnaqqas mid-depożitu, ħlas ta' kera għal persuna addizzjonali nonostante l-insistenza tal-konvenuta illi l-persuna l-oħra waslet fl-appartament fid-9.00a.m., liema verżjoni hija żammet ferm anke meta giet rinfaċċjata bl-allegazzjoni - li del resto *jirriżulta li hija inveritjera - li l-lift tal-blokka kien mgħammar b'CCTV camera.*

*Il-Qorti fehmet li (i) l-fatt li s-soċjetà attriċi żammet mis-*security deposit*, kera għal persuna żejda meta kienet taf li r-raġuni li tat in sostenn ta' dan ma kienetx waħda veritjera u (ii) d-deċiżjoni unilaterali tagħha li taddebita ħsarat oħrajn lill-konvenuta minkejja li hi ċaħdet kategorikament ir-responabbilità fir-rigward, ġew meqjusa mill-konvenuta bħala turija ta' nuqqas ta' kortesija u nuqqas ta'* buona fede*. Wara kollox, jirriżulta li l-konvenuta kienet aċċettat li tħallas dan id-depozitu fuq talba tas-soċjetà attriċi meta dan ma kienx meħtieġ mis-sit booking.com. Hu manifest li dan kollu, magħdud miegħu t-ton urtat tal-messaġġi relattivi, xpruna fil-konvenuta sentiment imdarras u ta' diżappunt li evidentement wassalha biex tiddeskrivi lil Andre Pace bħala "*the worst host ever with bad manners*".*

*Il-Qorti tqis illi miżmum ferm din ir-retroxxena, kwalsiasi klijent ieħor li jitlob ir-rifużjoni tas-*security deposit *li huwa aċċetta li jħallas b'żieda mal-kera u li jiċħad bl-iktar mod kategoriku bħalma għamlet il-konvenuta, ir-responsabbilità għall-ħlas ta' spejjeż, biex imbagħad jara dawn l-ispejjeż jiġu mnaqqsa mid-depożitu mingħajr ma jkun ingħata widen lill-protesti u l-verżjoni tiegħu tal-fatti, seta' faċilment ikollu dik l-opinjoni dwar ix-xorta ta' kortesija u ospitalità murija mid-direttur tal-azjenda fil-konfront tiegħu.*

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

Kemm hu hekk, dan l-istess ħsieb jinsab rispekkjat fir-risposta mibgħuta minn rappreżentant ta' booking.com (*fn.31 P. Paraskevi) lis-socjetà attriċi wara talba tagħha biex ir-*review *tal-konvenuta jinteħħa 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." *(fn. 32 Fol. 51)*

Ratings

Evidentement, il-konvenuta invokat id-difiża tal-opinjoni onesta biex tiġġustifika wkoll il-fatt illi hija allokat l-iktar punteġġ (rating) *baxx lil kull aspett tal-esperjenza tal-akkommodazzjoni mikrija mingħand is-soċjetà attriċi. Da parti tagħha, is-soċjetà attriċi tikkontendi li l-punteġġ ta' 2.5 allokat mill-konvenuta* across the board*, in linea ta'* review *tal-esperjenza tagħha, ma jirrappreżentax l-opinjoni onesta tal-konvenuta għaliex dan sar bil-ħsieb li tikkaġuna ħsara lir-reputazzjoni tas-soċjetà attriċi.*

*Il-Qorti tibda biex tosserva li r-rekwiżiti 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 għall-istess raġunijiet riskontrati fir-rigward tal-kumment "*worst host ever with bad manners.*" Wara kollox, kif diġà ngħad, l-istqarrija impunjata ġiet ippubblikata ħolistikament u diffiċilment tista' tiġi spezzettata għall-fini tad-difiża tal-opinjoni onesta.*

*Għall-bqija, huwa minnu li fix-xhieda tagħha quddiem il-Qorti, il-konvenuta stqarret li l-*location *tal-appartament ma kienx wieħed ħażin u għalhekk wieħed jista' jifhem li fil-verità, ma kienx jixraq l-iktar punteġġ baxx. Iżda mill-provi jirriżulta li apparti l-aspetti ta'* staff *u* value for money*, hija ma kienetx lanqas sodisfatta bil-faċilitajiet u bl-indafa fl-appartament mikri lilha. Mill-provi jirriżulta li hija kienet għarrfet lis-soċjetà attriċi dwar it-tnixxija tal-ilma mill-*fridge *u mill-*geyser *fl-appartament. Skont il-konvenuta, is-soċjetà attriċi ma kienetx ipprovdiet xugamani biżżejjed għal erba' persuni għal tliet ijiem sħaħ u sostniet ukoll li minħabba t-tnixxija tal-ilma mill-*geyser *kellha bżonn biċċa biex tixxotta l-art, allegazzjoni li ma ġietx miċħuda mis-soċjetà attrici. Mill-korrispondenza li ġiet skambjata proprju matul il-perijodu tal-akkommodazzjoni, jirriżulta illi l-konvenuta kienet effettivament talbet biċċa u* squeezer *biex timsaħ l-art tal-appartament, kif ukoll xugamani żejda.*

Il-Qorti fehmet illi l-punteġġ ta' 2.5 across the board *huwa riflessjoni tad-diżappunt ġenerali tal-konvenuta bl-aġir tas-soċjetà attriċi fir-rigward tal-kwistjoni tad-depożitu: m'huwiex realistiku li wieħed jistenna li klijent mhux sodisfatt u li ħassu ingannat jew urtat b'xi nuqqas ta' kortesija, jagħti* rating *għoli f'xi wieħed mill-kategoriji soġġetti għal* review, ***għaliex faċilment jista' aspett negattiv wieħed biss, jitfa' dell ikrah fuq l-esperjenza sħiħa****.*

*F'kull każ, għalkemm jidher li l-konvenuta fil-verità ma kienetx ġustifikata tilmenta bil-*location *tal-appartament, id-difiża tal-opinjoni onesta m'hijiex, b'daqshekk, mitlufa.* ***Il-Qorti ma tqisx illi* rating *baxxa li ma tirrispekkjax ir-realtà f'kategorija jew kriterju wieħed jew tnejn fost oħrajn, tista' titqies li hija diffamatorja għall-finijiet tal-Att jew tista' sservi biex twaqqa' d-difiża tal-opinjoni onesta****. Iktar u iktar meta kjarament jeżisti sfond soġġettiv li jiġġustifika* review *negattiv da parti tal-konsumatur u meta intwera wkoll illi r-*review *u* ratings *l-oħrajn tal-konvenuta, jissodisfaw b'mod ġenerali il-kriterji għas-suċċess ta' din l-eċċezzjoni.*

*Din il-fehma hija msaħħa minn dak stipulat fl-Artikolu 4(1) tal-Att in tema tal-eċċezzjoni tal-verità. 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-każ in diżamina, intwera sodisfaċentement illi l-parti l-kbira mir-*ratings *baxxi kienu ġustifikati mill-perspettiva tal-konvenuta. Fi kwalsiasi każ il-Qorti ma taqbilx illi* rating *ta' 2.5 kwantu għal-*location *tal-appartament, jista' jitqies bħala diffamatorju fis-sens imfisser mill-Artikolu 3(4) tal-Att, u dan bl-ebda tiġbdid tal-immaġinazzjoni.*

Illi hawnhekk, il-Qorti tħoss li għandha tissenjala illi portals *elettroniċi bħal* booking.com*, billi jipprovdu lill-konsumatur il-fakoltà li jalloka punti minn* range *prestabbilit għal aspetti determinati tas-servizz reklamat u mibjugħ minn fuq il-*portal*, kif ukoll illi jippubblika* review *tas-servizz, jitqiesu bħala waħda mill-iktar għodod utili u effettivi għall-bejgħ tas-servizzi jew prodotti tal-azjendi li jirreklamaw fuq dawn is-siti. Dan għaliex joffru lill-konsumaturi prospettivi opportunità li, preventivament għall-għażla tal-prodott jew servizz, janalizzaw ir-*reviews *passati assoċjati mas-servizz jew prodott li jkunu interessati fih. Jekk, allura, ir-*reviews *u* ratings *ikunu pożittivi, dawn jiġġeneraw iktar* exposure *għall-ażjenda billi jissarfu f'*ranking *għoli fit-tfittixjiet* on-line *minn konsumaturi prospettivi; iżda jekk ir-*reviews *u* ratings *tal-konsumatur ikunu negattivi, is-sistema taħdem bil-kontra billi dawn ikollhom l-effett li jbaxxu r-*ranking *tal-ażjenda u b'hekk inaqqsu l-effikaċja tar-reklamar u bejgħ minn fuq l-istess sit.*

*Is-soċjetà attriċi ħassitha aggravata għaliex b'effett tal-fatt illi l-konvenuta allokat l-iktar punteġġi baxxi f'kull aspett tal-akkomodazzjoni, ir-*rating *globali tal-proprjetà in kwistjoni waqqħet sostanzjalment bil-konsegwenza ulterjuri li tnaqqas b'mod effettiv il-prospett tal-kiri tal-appartament minn fuq dak is-sit.*

*Iżda l-Qorti tifhem illi s-soċjetà attriċi, ġaladarba kkontrattat biex tifforma parti minn din l-istruttura bħala pjattaforma għall-bejgħ tal-akkomodazzjoni minnha offrut, għandha titqies li aċċettat illi s-servizzi u l-prodotti tagħha jiġu esposti għal kritika speċifika f'dik il-forma prestabbilita mis-*service provider *permezz ta'* reviews *u* ratings *tal-prodott jew is-servizz. Konsegwentement, l-istess soċjetà attriċi għandha tistenna u taċċetta ċertu qies ta' kritika tas-servizzi jew prodotti tagħha minn konsumaturi li jkunu utilizzaw din il-pjattaforma, anke għaliex l-istruttura mhux biss tipprovdi iżda tabilħaqq tħeġġeg li ssir din il-kritika fl-għamla ta'* reviews *u* ratings*.*

Fil-fehma tal-Qorti, jekk l-opportunità konċessa lill-konsumaturi tas-servizzi jew prodotti mibjugħa tramite pjattaforma bħalma huwa booking.com *– ċioé li jallokaw punteġġi minn* range *prestabbilit, lid-diversi aspetti tal-akkommodazzjoni kif ibbażat fuq l-esperjenza tagħhom - ser titħalla tintuża biex issostni azzjonijiet ta' malafama sempliċement u unikament minħabba l-għażla ta' punteġġ baxx jew l-iktar punteġġ baxx minn dawk prestabbiliti, il-jedd tal-libertà tal-espressjoni ikun qed jitħalla jiġi mxekkel bl-iktar mod fieragħ u kapriċċuż.* Multo magis *meta jkun jeżisti sfond negattiv reali wara l-għazla ta' dawk il-punteġġi.* ***Din il-fehma hija bbażata wkoll fuq il-ħtieġa li fl-interpretazzjoni u applikazzjoni tal-liġi dwar il-malafama, l-interess pubbliku fil-libertà tal-espressjoni jiġi aġevolat u mhux stultifikat u l-Qorti żgur m'hijiex sejra tissanzjona jew tiċċensura l-espressjoni tal-opinjoni f'każijiet bħal dawn riskontrati fil-każ in diżamina.***

Ikkunsidrat ulterjorment;

*Illi għandu jingħad ukoll illi f'kull każ, il-Qorti ma taqbilx li fl-assjem taċ-ċirkostanzi kif jirriżultaw mill-atti, ir-*review *negattiv u* ratings *baxxi ġew ippubblikati speċifikatament b'xi ħsieb malizzjuż da parti tal-konvenuta. Għall-kuntrarju, kif ġià stabbilit, dawn saru bħala manifestazzjoni tad-diżappunt u s-sens ta' tradiment li hija ħasset wara li ħallset depożitu li sussegwentement inżamm parti minnu – fil-fehma tagħha mingħajr ġustifikazzjoni. Kif ingħad, l-istqarrija impunjata, meħuda b'mod ġenerali, tikkostitwixxi l-espressjoni tal-fehma tal-konvenuta bħala konsumatur tas-servizzi offruti u provduti minn ażjenda kummerċjali li aċċettat speċifikatament li ssir kritika anke dik negativa, inkluż permezz ta'* ratings*.*

Il-Qorti tosserva wkoll li mhux kontestat illi l-konvenuta, biex tivventila l-ilmenti tagħha dwar l-esperjenza li kellha mas-soċjetà attriċi, ma rrikorrietx għal pubblikazzjoni tal-fehmiet tagħha fuq mezzi tal-midja soċjali jew mezzi oħrajn tal-midja jew f'kuntest irrilevanti għall-vertenza, iżda rrikorriet esklussivament għall-forum appożitu kif del resto *stedinha tagħmel id-direttur innifsu tas-soċjetà attriċi*

*(fn. 33 Fol. 45). Effettivament, kif rajna, il-*portal booking.com *innifsu jistieden b'mod speċifiku lill-utenti tas-sit, ċioé l-klijenti tal-ażjendi kummerċjali li jbiegħu l-akkomodazzjoni tramite dan il-*portal *– bl-aċċettazzjoni pjena tal-istess ażjendi - biex jirrelataw dwar l-esperjenza tagħhom fl-użu u konsum ta' dawk is-servizzi jew prodotti. Għalhekk il-Qorti ma tistax* a priori *tqis li l-użu ta' dan il-*forum *mill-konvenuta biex tesprimi l-esperjenza negattiva tagħha fl-użu tas-servizz provdut mis-soċjetà attriċi, sar malizzjożament jew li kien intiż biex jikkaġuna ħsara lis-soċjetà attriċi.*

*F'kull każ, ma jirriżultax illi l-konvenuta rikorriet biex tippubblika dan ir-*review *negattiv fuq is-sit* booking.com *mingħajr pre-avviż, għaliex ir-*review *tagħha ġie ppubblikat fit-30 ta' Marzu 2019. Fir-rigward, hija kienet għarrfet 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." (fn. 34 Fol. 45)

Dan premess, il-Qorti tqis li s-soċjetà attriċi kellha tistenna li ser tirċievi reviews *negattivi wara l-konfrontazzjoni mal-konvenuta u meta kienet konsapevoli li l-konvenuta ma kienet xejn sodisfatta dwar it-tnaqqis arbitrarju mid-depożitu li hija ħallset,* multo magis *meta l-istess soċjetà attriċi baqgħet ma pprovdietx riċevuti kif mitlub mill-konvenuta u meta kienet taf li r-raġuni li tat in sostenn tat-tnaqqis ta' kera żejda ma kienetx veritiera. F'kull każ, il-Qorti wara li rat il-provi u wara li semgħet ix-xhieda tal-konvenuta, ma rriskontrat l-ebda element ta' malizzja li jista' jegħleb id-difiża tal-opinjoni onesta.*

Għaldaqstant, il-Qorti, lil hinn mill-konklużjoni li l-istqarrijiet impunjati huma azzjonabbli għaliex dawn, fl-assjem tagħhom, jissodisfaw il-kriterju biex jitqiesu bħala stqarrijiet diffamatorji fit-termini tal-Artikolu 3(4) tal-Att, tqis li f'kull każ, dawn l-istqarrijiet jikkostitwixxu l-opinjoni onesta tal-konvenuta, kif maħsub fl-Artikolu 4(2) tal-istess Att."

<u>L-Appell</u>

6. Is-soċjetà appellanta ppreżentat ir-rikors tal-appell tagħha fid-9 ta' Marzu, 2021, fejn qiegħda titlob lil din il-Qorti sabiex jogħġobha tħassar u

tirrevoka s-sentenza tal-ewwel Qorti, billi tiċħad l-eċċezzjonijiet tal-appellata u tilqa' t-talbiet tagħha. L-aggravju ewlieni tas-soċjetà appellanta huwa li l-ewwel Qorti kienet manifestament skorretta meta kkonkludiet li r-*ratings* li tat l-appellata fuq is-sit www.booking.com ma kinux malafamanti.

7. L-appellata wieġbet fid-29 ta' Marzu, 2021 fejn talbet sabiex l-aggravju tas-soċjetà appellanta jiġi miċħud fl-intier tiegħu, filwaqt li tiġi kkonfermata s-sentenza appellata, bl-ispejjeż kontra l-imsemmija soċjetà appellanta.

<u>Konsiderazzjonijiet ta' din il-Qorti</u>

8. Din il-Qorti ser tgħaddi sabiex tikkunsidra l-aggravju mressaq mis-soċjetà appellanta fid-dawl ta' dak li ddeċidiet l-ewwel Qorti, u dan filwaqt li ser tieħu wkoll inkonsiderazzjoni s-sottomissjonijiet tal-appellata.

9. Is-soċjetà appellanta tissottometti li fil-mori tal-kawża kien ġie sodisfaċentement ippruvat l-impatt negattiv li ħallew ir-*ratings* li tat l-appellata, liema *ratings* kellhom effett fuq ir-*ranking* tagħha fuq is-sit www.booking.com, tant hu hekk li l-appartament lanqas baqa' jidher fl-ewwel paġna. B'hekk is-soċjetà appellanta qiegħda tikkontendi li hija kienet tilfet l-aqwa pjattaforma tagħha fejn kienet tikri l-appartament, u dan kif ġie kkonfermat mill-ewwel Qorti. Tgħid li rriżulta wkoll li tali *ratings* kienu manifestament inveritieri u intiżi sabiex jagħmlu l-ħsara, kif fil-fatt ġara, iżda l-ewwel Qorti ddeċidiet li r-*ratings* kienu jikkostitwixxu opinjoni onesta. Filwaqt li tispjega li minn skala ta' 2.5 sa 10, l-agħar punteġġ kien dak tal-ewwel,

tirrileva li kif jirriżulta minn *fol.* 28 tal-proċess, l-appellata tat dan il-punteġġ lil kull wieħed mill-ħames kategoriji tar-*review*. Is-soċjetà appellanta tissottometti li hemm diversi elementi li għandhom jirriżultaw sabiex kumment jitqies 'fair', fosthom li dan ikun oġġettivament 'fair' u li ma jkunx hemm malizzja mill-persuna li tkun għamlitu. Filwaqt li tissottometti li dan ma kienx jirriżulta fil-każ odjern, tagħmel riferiment u tiċċita l-insenjament ta' Lord Phillips fis-sentenza fl-ismijiet **Spiller *vs.* Joseph**[1], u tiċċita wkoll silta mis-sentenza tal-Qorti Ċivili, Prim'Awla, fl-ismijiet **Brian Ebejer *vs.* Dennis Degiorgio**.[2] Is-soċjetà appellanta tinsisti li minkejja li l-oneru tal-prova kien fuq l-appellata, għall-kuntrarju kien irriżulta li l-appartament kien jistħoqqlu punteġġi ogħla u li hija tat punteġġi baxxi sabiex tagħmel ħsara bi tpattija għall-fatt li parti mid-depożitu ma ngħatax lura. Tirrileva li l-appellata kienet ikkonfermat li kollox kien sew hekk kif daħlet fl-appartament, u matul iż-żjara tagħha qatt ma ppreżentat ilment. Iżda l-ilmenti għamlithom hekk kif kienet ġiet avżata dwar il-ħsarat li kienu ġew ikkostatati. Minn hawn is-soċjetà appellanta tgħaddi sabiex tagħmel is-sottomissjonijiet tagħha fir-rigward ta' kull wieħed mill-punteġġi li ngħataw mill-appellata: (i) dwar dawk rilevanti għall-faċilitajiet, tgħid li l-inqas punteġġ ta' 2.5 kien jagħti x'jifhem li l-appartament ma kellu l-ebda faċilitajiet u saħansitra kien nieqes minn dawk bażiċi, dan meta l-appellata stess kienet ikkonfermat li kollox kien sew u li ma ħassietx il-bżonn li tiġbed l-attenzjoni għall-fatt li l-*gyser* kien qed iqattar, għajr meta ġiet rinfaċċata bil-kont tal-ispejjeż; (ii) dwar il-punteġġi fir-rigward tal-indafa, fejn hawnhekk ukoll l-appellata tat l-inqas punteġġ ta' 2.5, tgħid li dan kien jagħti x'jifhem li l-appartament kien wieħed maħmuġ, meta l-fatt li l-

[1] Qorti tal-Appell Ingliża, 01.12.2010.
[2] Ċit. nru. 2066/1998, deċiża fid-29.09.2011.

geyser kien qed iqattar, ma kien jimpinġi xejn fuq l-indafa tal-appartament; (iii) anki dwar il-lokazzjoni ngħata l-istess punteġġi, u s-soċjetà appellanta tikkontendi li dan kien ifisser li l-appartament kien jinsab fl-agħar żona, meta l-appellata stess ikkonfermat l-oppost; (iv) dwar il-punteġġ għal konfort ingħata ukoll l-istess punteġġ ta' 2.5, u s-soċjetà appellanta tgħid li dan kien ifisser li l-appartament kien tal-agħar kumdità; (v) dwar il-punteġġ fir-rigward tal-i*staff,* tgħid li anki dan ma kienx veritier, għaliex kien jirriżulta li r-rappreżentant tas-soċjetà appellanta kien ta' għajnuna u anki kordjali fil-korrispondenza tiegħu u kien ġustifikat li jżomm parti mid-depożitu wara li rriżultatlu l-ħsara. Is-soċjetà appellanta tissottometti li ma kinitx taqbel mal-ewwel Qorti meta din qalet li "*mhuwiex realistiku li wieħed jistenna li klijent mhux sodisfatt u li ħassu ingannat jew urtat b'xi nuqqas ta' kortesija, jagħti* rating *għoli f'xi wieħed mill-kategoriji soġġetti għal* review*",* għaliex r-*rating* kellu jibqa' fl-ambitu oġġettiv u ma kienx minnu li ma kienx mistenni li l-appellata tagħti punteġġi veritiera. Tinsisti li l-appellata kienet fil-fatt kuntenta bil-maġġoranza tal-kategoriji, imma tat punteġġi baxxi bħala tpattija fuq kwistjoni frivola ta' depożitu ta' madwar €80 u sabiex b'hekk timmanipula d-deċiżjoni ta' terzi. Tagħlaq billi tgħid li kif sewwa qalet l-ewwel Qorti, wieħed kien jistenna *reviews* negattivi mill-appellata wara dak li kien ġara, iżda dawn ma kellhomx ikunu kif saru, u kellhom jiġu limitati għall-kwistjoni tad-depożitu.

10. L-appellata fir-risposta tagħha qabelxejn tagħti l-verżjoni tagħha taċ-ċirkostanzi kif seħħew, u tissottometti li huwa tassew inkredibbli kif kwistjoni bħal dik odjerna kellha saħansitra tispiċċa quddiem din il-Qorti. Filwaqt li tiċċita silta mis-sentenza appellata, tgħid li l-ħsieb tal-ewwel Qorti jirrifletti dak

tagħha, li hija xtaqet twassal permezz tal-ħames eċċezzjoni tagħha, u l-applikazzjoni tal-prinċipji relattivi mill-ewwel Qorti hija waħda preċiża, korretta u ġusta. Tgħid li konklużjoni mod ieħor tista' twassal għal sitwazzjoni fejn individwu, filwaqt li huwa mħeġġeġ iħalli *review* permezz ta' pjattaforma appożita, isib li jkun qed jesponi lilu nnifsu għall-possibilità ta' proċeduri ġudizzjarji jekk ir-*review* ma jkunx wieħed pożittiv. Għalhekk kliem l-ewwel Qorti kienu ġustifikati u intiżi sabiex jipproteġu l-libertà tal-espressjoni li hija fundamentali f'soċjetà demokratika. Dwar l-aggravji tas-soċjetà appellanta, l-appellata tressaq is-segwenti sottomissjonijiet: (i) apprezzament tal-fatti: l-argumenti tas-soċjetà appellanta fir-rigward tad-difiża tal-verità tal-fatti huma superfluwi u irrilevanti, għaliex l-ewwel Qorti ddeċidiet l-vertenza abbażi ta' difiża differenti; (ii) il-kumment *"worst host ever with bad manners"*: l-appellanta filwaqt li tirrileva li ma jidhirx li s-soċjetà appellanta qiegħda tilmenta mill-parti tad-deċiżjoni relattiva, tagħmel is-sottomissjonijiet tagħha fir-rigward u tinsisti li t-talba tas-soċjetà appellanta għar-revoka tas-sentenza appellata f'dan ir-rigward ukoll għandha tiġi miċħuda; (iii) issostni li s-sentenza appellata hija wkoll korretta, ġusta u motivata sew fir-rigward tar-*rating* ta' 2.5 mogħti mill-appellata fir-*review* tagħha, filwaqt li tissottometti li hawn ukoll l-ewwel Qorti kkonsidrat b'mod ġust li aspett negattiv wieħed jista' jitfa' dell ikrah fuq l-esperjenza sħiħa u li konsumatur li jonqos li jkun sodisfatt jew li ħassu ingannat jew urtat, huwa mistenni li ma jagħtix *rating* għoli fl-ebda wieħed mill-kategoriji. Filwaqt li ssostni li kien ġie sodisfaċentement ippruvat li r-*ratings* fir-rigward ta' *cleanliness, facilities, staff* u *value for money* kienu ġustifikati min-naħa tagħha, tgħid illi (i) il-kumment tagħha *'worst host ever with bad manners'* ma kienx ġie kkontestat mis-soċjetà appellanta; (ii) l-

esperjenza ma kinitx tatha *value for money;* (iii) ma kinitx ġiet pprovduta xugamani biżżejjed, u lanqas l-oġġetti mitluba sabiex tieħu ħsieb il-problema tal-*geyser* iqattar, filwaqt li l-*fridge* ukoll kienet qiegħda tagħmel l-ilma, u b'hekk kellha kull dritt li tesprimi ruħha permezz tas-sit intiż proprju għal hekk; (iv) dwar il-kwistjoni ta' *location,* ir-*rating* baxx f'kategorija waħda ma setgħetx twaqqa' l-opinjoni onesta tagħha. Tkompli tgħid li ma kienx minnu, kif kienet qiegħda tallega s-soċjetà appellanta, li hija kienet ġiet motivata minn malizzja, iżda hija xtaqet biss li terzi ma jiġux ingannati bħalma kienet ġiet ingannata hi. Tgħid li kien proprju d-direttur tas-soċjetà appellanta li stedinha li tressaq l-ilment tagħha fil-forum appożitu, iżda meta għamlet dan, hija kienet sabet ruħha rinfaċċjata b'azzjoni ta' malafama. Tagħlaq is-sottomissjonijiet tagħha billi tirrileva l-prinċipju stabbilit fil-ġurisprudenza tagħna li qorti ta' reviżjoni ma tiddisturbax id-diskrezzjoni tal-ewwel qorti, għajr fejn din tkun ġiet eżerċitata b'mod manifestament ħażin jew għal xi motiv ieħor serju, filwaqt li tgħid li dan ma jirriżultax fil-każ odjern. L-appellata tagħlaq billi tissottometti li l-eżerizzju li għandu jsir mill-Qrati f'azzjonijiet ta' malafama, huwa msejjes fuq il-bilanċ bejn id-dritt fundamentali tal-libertà tal-espressjoni u dak tal-ħarsien tar-reputazzjoni tal-persuna, u in sostenn tal-argument tagħha hija tiċċita silta mis-sentenza ta' din il-Qorti, kif diversament ippreseduta, fl-ismijiet **Charles Spiteri *vs.* Daphne Caruana Galizia**[3] mogħtija fl-20 ta' Novembru, 2009.

11. Għalkemm kif sewwa tirrileva l-appellata, din il-Qorti bħala qorti ta' reviżjoni m'għandhiex tiddisturba l-apprezzament ta' provi li għamlet l-ewwel Qorti, sakemm ma jirriżultawx raġunijiet gravi u impellenti li jitolbu l-intervent

[3] App.Inf. 364/2006.

tagħha sabiex b'hekk l-ebda parti ma ssofri preġudizzju. Għalhekk din il-Qorti ma tistax toqgħod lura milli tikkonsidra qabelxejn jekk l-ewwel Qorti eżerċitatx sew id-diskrezzjoni tagħha fl-apprezzament tal-provi miġjuba quddiemha. Jekk jirriżulta li d-diskrezzjoni ġiet eżerċitata tajjeb, hija għandha tieqaf hemm u ma tiddisturbax id-deċiżjoni tal-ewwel Qorti.

12. Il-kwistjoni odjerna essenzjalment tirrigwarda l-effetti o meno li kellhom ir-*ratings* li l-appellata tat dwar diversi servizzi offruti jew aspetti oħra fir-rigward tal-kiri tal-appartament u l-kummenti negattivi tagħha fuq is-sit *booking.com*, u jekk dawn verament kinux mistħoqqa kif qiegħda tikkontendi l-appellata jew jekk sarux b'intenzjoni ulterjuri ta' ħsara, kif tinsisti s-soċjetà appellanta. Għalhekk l-ewwel Qorti mill-ewwel għażlet li tinvestiga mhux biss kull waħda minn dawn ir-*ratings* li ngħatat mill-appellanta, iżda anki f'liema ċirkostanzi dawn ingħataw, sabiex b'hekk waslet għall-konklużjoni li ma kien hemm xejn malizzjuż f'dak li għamlet l-appellata. L-ewwel Qorti rrilevat li l-appellata kellha kull dritt li tesprimi ruħha dwar in-nuqqas ta' sodisfazzjon tagħha bis-servizz li ngħatat.

13. Imma qabelxejn l-ewwel Qorti spjegat l-isfond legali tal-vertenza odjerna, filwaqt li għamlet riferiment għal dak li jipprovdi is-subartikolu 3(4) tal-Kap. 579, u anki għall-*proviso* tiegħu, fir-rigward tal-kriterju ta' ħsara serja li tgħid li ġie introdott permezz tal-istess liġi. Irrilevat li dan il-kriterju kellu jiġi mistħarreġ mill-Qorti a *sua sponte* anki fin-nuqqas ta' eċċezzjoni *ad hoc.*

14. Il-Qorti tikkonsidra xieraq li hawnhekk jiġi riprodott is-subartikolu 3(4) u l-imsemmi proviso tal-Kap. 579:

"(4) Stqarrijiet mhumiex diffamatorji sakemm ma jikkawżawx ħsara serja jew ikunu jistgħu jikkawżaw ħsara serja lir-reputazzjoni tal-persuna jew persuni speċifiċi li jagħmlu t-talba:

Iżda, għall-finijiet ta' dan l-artikolu, ħsara lir-reputazzjoni ta' korp li jopera għal profitt mhijiex ħsara serja sakemm ma tkunx ikkawżat jew tkun ser tikkawża telf finanzjarju serju."

15. L-ewwel Qorti mbagħad ikkonsidrat f'aktar tul dak li jipprovdi l-*proviso* tas-subartikolu ċitat, u tgħid li peress li korp li jopera għal profitt m'għandux emozzjonijiet u għalhekk ma jistax iħossu offiż jew insultat, huwa jista' jġarrab biss telf finanzjarju riżultat ta' ħsara għar-reputazzjoni u l-avvjament. B'hekk il-korp ukoll jista' jagħmel azzjoni għal malafama jekk il-kliem diffamatorju jista' jimpinġi fuq ir-reputazzjoni kummerċjali tiegħu jew fuq in-negozju. Iżżid tgħid li kliem diffamatorju magħmul fir-rigward ta' uffiċjali tal-kumpannija, ma jistax jinftiehem bħala riferiment għal dik il-kumpannija, jekk dan jirrifletti biss fuq tali uffiċjali u għalhekk mhux azzjonabbli permezz ta' azzjoni ta' libell. L-ewwel Qorti għarfet li fil-każ odjern, l-imputazzjonijiet tal-appellata li saru permezz tar-*ratings* u tal-kumment negattiv fir-rigward tad-direttur tas-soċjetà appellanta, kienu marbuta mal-mod kif din tal-aħħar tiġġestixxi n-negozju tagħha u mal-persuna li tmexxi l-istess, u għalhekk din leġittimament setgħet tistitwixxi l-azzjoni f'isimha. Ikkunsidrat li għalkemm kien minnu li bil-konsegwenza ta' dak li għamlet l-appellata, l-appartament ma baqax jidher b'mod prominenti fost ir-riżultati tat-tfittxija għal dik it-tip ta' akkomodazzjoni fuq il-*portal booking.com,* madankollu dan xorta waħda baqa' jinkera b'mod regolari fuq *portals* elettroniċi oħrajn, tant li l-*occupancy rate* għall-bqija tas-sena 2019 kienet waħda li kważi laħqet il-mija fil-mija. Tosserva li anki ż-żewġ appartamenti l-oħra fl-istess blokk u li kienu ġestiti mis-soċjetà appellanta,

baqgħu jinkrew b'mod regolari fuq is-sit *booking.com.* L-ewwel Qorti qieset li l-introjtu riċevut mill-kiri tal-appartament inkwistjoni fis-sena 2019, kien naqas minn dak tas-snin preċedenti, għaliex ma kinitx inġabet prova dwar l-introjtu ġġenerat mill-kiri tal-istess appartament fis-snin preċedenti. Imma hawnhekk il-Qorti tirrileva li l-kwistjoni odjerna hija marbuta mar-*ratings* u mal-kummenti negattivi li għamlet fuq is-sit *booking.com,* u għalhekk ikun aktar ġust u xieraq, kemm għas-soċjetà appellanta u anki għall-appellata, li l-konsegwenzi tal-azzjoni ta' din tal-aħħar jiġu kkonsidrati limitatament għall-effetti li dawn kellhom jew ser ikollhom fuq l-attività tas-soċjetà appellanta fuq dak is-sit. L-ewwel Qorti qieset li l-introjtu mill-imsemmi appartament fis-sena 2019 kien saħansitra aktar minn dak riċevut mill-appartament numru 2 fl-istess blokk għall-istess sena, imma din il-Qorti tgħid li dan il-fatt ma jistax jitqies waħdu. Dan proprju għaliex wieħed ikun qed jonqos milli jieħu inkonsiderazzjoni effetti oħra tal-aġir tal-appellata, liema aġir wassal saħansitra sabiex l-appartament ma baqax jidher fost dawk l-aktar imfittxija fuq is-sit *booking.com,* filwaqt li jirriżultaw kanċellamenti ta' *bookings* anki sussegwenti għar-*ratings,* u l-kummenti li l-appellata għamlet fir-rigward tal-appartament. L-ewwel Qorti b'riferiment għad-dokumenti esebiti a *fol.* 56 u 57, irrilevat li wara kollox l-appartament inkwistjoni ma kienx jinkera daqstant regolarment minn fuq dan is-sit, għaliex jirriżulta li bejn l-1 ta' Diċembru, 2018 sat-28 ta' Frar, 2019, jiġifieri qabel ir-*review* li għamlet l-appellata, dan ma kienx qed jinkera mill-istess *portal,* b'kuntrast mal-kirjiet regolari li saru fl-istess perijodu tal-appartament numru 2. Imma din il-Qorti mill-istess dokument tagħraf ukoll li hekk kif saret ir-*review* mill-appellata, ma kien hemm l-ebda kirja għajr għal dik li kienet laħqet saret qabel tali *review*, filwaqt li saru

żewġ kanċellamenti proprju f'xhur li ċertament għandhom jitqiesu li jiġġeneraw negozju aktar qawwi minn dak riżultanti fl-ewwel xhur xitwija tas-sena.

16. Madankollu din il-Qorti tikkondividi l-ħsibijiet tal-ewwel Qorti li ser isegwu, filwaqt li tagħraf li huma tajbin. L-ewwel Qorti qieset ukoll li l-liġi tirrikjedi prova ta' telf finanzjarju serju, attwali jew prospettiv, u waslet għal konklużjoni ġusta li *"...**jirriżulta illi dawn il-kummenti, b'mod kumulattiv, kellhom l-effett li jinċidu negattivament fuq il-bejgħ tal-appartament inkwistjoni tramite l-portal*** **booking.com"**. Dan filwaqt li għarfet li l-appartament ma reġax inkera minn fuq l-istess *portal* elettroniku għall-bqija tal-istess sena 2019. B'hekk ikkonkludiet li l-kriterju ta' telf finanzjarju serju kif rikjest mis-subartikolu 3(4) tal-Kap. 579 kien ġie sodisfatt, u filwaqt li tiċċita l-awtur esteru Collins, tgħid li *"...l-kapaċità tal-pubblikazzjoni li tikkawża dan it-telf hija waħda kontinwa, għaliex l-istqarrijiet impunjati ġew ippubblikati* on-line *u jirriżulta mill-provi li dawn jibqgħu aċċessibbli fuq il-portal* booking.com *għal sentejn sħaħ".*

17. L-ewwel Qorti għalhekk sabet li l-eċċezzjoni tal-appellata kif sollevata fil-paragrafu 2(a) tar-risposta tagħha, ma kinitx fondata u b'hekk għaddiet sabiex tistħarreġ l-eċċezzjonijiet l-oħra. Tagħraf li d-difiża mressqa mill-appellata fil-paragrafu 2(b) tar-Risposta tagħha, hija proprju l-eċċezzjoni tal-verità kif imfissra fis-subartikolu 4(1) tal-Att maħsuba bħala difiża. L-ewwel qorti kkonsidrat tajjeb li l-kumment tal-appellata *"the worst host ever with bad manners",* ma kienx jikkostitwixxi stqarrija ta' fatt, iżda espressjoni tal-fehma tagħha dwar l-imġiba tad-direttur tas-soċjetà appellanta fil-konfront tagħha u

għalhekk ma kinitx tenuta turi li l-imputazzjoni tagħha hija waħda vera. Madankollu l-ewwel Qorti tajjeb għarfet li d-difiża tal-appellata hawn tfalli fid-dawl tal-volum ta' *reviews* ta' tifħir personali lejn l-istess persuna magħmula fuq l-istess *portal booking.com* u anki fejn dan kien jikkonċerna l-appartament inkwistjoni. L-ewwel qorti sewwa kkonsidrat li l-kumment tal-appellata kellu jiġi meqjus bħala *"a value judgement",* fejn kellu jiġi muri li l-fatti li fuqhom sar il-kumment kienu jeżistu. Hawnhekk l-ewwel Qorti għamlet riferiment għad-deċiżjoni tal-Qorti Ewropea tad-Drittijiet tal-Bniedem fl-ismijiet **Cumpănă and Mazăre v. Romania**.[4] Filwaqt li għarfet li l-appellata kienet qiegħda tinvoka d-difiża ta' opinjoni onesta a tenur tas-subartikolu 4(2) tal-Kap. 579, għarfet ukoll li din id-difiża tista' titqajjem biss jekk il-persuna aggravata hija persuna pubblika skont it-tifsira mogħtija fis-subartikolu 4(5) tal-istess Att, u rraġunat li fil-każ odjern is-soċjetà appellanta għandha taqa' f'dik il-kategorija ta' persuni pubbliċi għall-fini tad-difiża ta' opinjoni onesta, ġaladarba l-opinjoni li ngħatat mill-appellata saret *"...b'referenza għall-eżerċizzju tan-negozju tas-soċjetà attriċi fil-qasam tal-akkomodazzjoni u ospitalità".* L-ewwel Qorti sabet ukoll li d-dispożizzjonijiet tal-para. (b) tas-subartikolu 4(2) tal-Kap. 579 kienu ġew sodisfatti għaliex l-imputazzjoni saret fil-kuntest u parti minn *review* li kienet għamlet l-appellata fuq is-sit *booking.com,* fir-rigward tal-kiri tal-appartament minn fuq l-istess sit. Imbagħad l-ewwel Qorti għaddiet sabiex tikkonsidra jekk ir-rekwiżit tal-paragrafu (ċ) tas-subartikolu 4(2) tal-istess Att kienx ġie sodisfatt ukoll, u sabet li d-difiża tal-appellata hawn ukoll kienet ġustifikata. Spjegat li l-appellata kellha l-jedd li tilmenta dwar dak li kien ġara fir-rigward tal-kirja tal-appartament. Filwaqt li ddikjarat li hija kienet qiegħda tifhem li l-fatt li (i) is-

[4] App. 3348/96, 17.12.04.

soċjetà appellanta kienet żammet mis-*security deposit* il-kera ta' persuna żejda, meta kienet taf li r-raġuni li offriet in sostenn tal-insistenza tagħha ma kinitx waħda valida; u li (ii) id-deċiżjoni unilaterali tal-imsemmija soċjetà appellanta li tagħmel tnaqqis għal ħsarat li għalihom l-appellata ċaħdet ir-responsabbilità, qieset li dawn ġew ikkonsidrati mill-appellata bħala nuqqas ta' kortesija u ta' buona fede. Dan meta, tgħid l-ewwel Qorti, l-appellata kienet aċċettat li tħallas depożitu fejn dan ma kienx dovut skont is-sit *booking.com.* B'hekk l-ewwel Qorti qieset li kwalunkwe klijent ieħor tas-soċjetà appellanta li bl-istess mod jitnaqqas mid-depożitu tiegħu spejjeż li huwa jkun ċaħad ir-responsabbilità għalihom mingħajr ma jkun ingħata widen, seta' faċilment ikollu l-istess opinjoni fir-rigward tal-kortesija u l-ospitalità murija lilu. L-ewwel Qorti għalhekk ikkonkludiet li d-difiża tal-opinjoni onesta ġiet sodisfatta fil-każ tal-kumment li kienet għamlet l-appellata.

18. Il-Qorti taqbel mal-kostatazzjonijiet u l-konsiderazzjonijiet magħmula mill-ewwel Qorti, u in sostenn tal-fatt li l-kumment tal-appellata kien qed jirrifletti l-esperjenza ħażina tagħha ta' kif kienet ġiet ittrattata mir-rappreżentant tas-soċjetà appellanta. Tirrileva li meta l-appellata ġiet mistoqsija x'riedet tfisser bil-kumment tagħha "*bad manners",* il-Qorti bħalma għamlet l-ewwel Qorti qabilha, tagħraf li l-opinjoni tal-appellata kienet issawret meta r-rappreżentant tas-soċjetà appellanta naqas li jagħmel rifużjoni sħiħa tad-depożitu li kienet ħalliet miegħu. Hija tispjega:

> *"Għax fil-messages speċi kien rude. Beda, fis-sens ibażaha fuq gidba u jiena għidtlu: "jekk vera għandek CCTV taf li mhux vera raqad hemm" U ma weġibniex. Just qabad u ħadli l-flus."*[5]

[5] Seduta 12.10.20 a *fol.* 205.

19. L-istess il-Qorti tgħid fir-rigward tal-punteġġi li l-appellata tat għal diversi aspetti tal-appartament, għaliex l-appellata saħansitra ddikjarat li *'eħe dawk kienu bbażati fuq kif ġab ruħu miegħi...Tajtu kollha l-inqas".*[6] Imma hawnhekk qabelxejn għandu jiġi kkonsidrat dak li qalet l-ewwel Qorti li ma kinitx qiegħda taqbel li kemm ir-*review* negattiv, imma anki ir-*ratings* baxxi, saru bi ħsieb malizzjuż min-naħa tal-appellata. L-ewwel Qorti filwaqt li kkonsidrat li r-rekwiżiti tal-para. (a) u (b) tas-subartikolu 4(2) tal-Kap. 579 kienu entrambi sodisfatti fir-rigward tal-imsemmija *ratings* mogħtija mill-appellata, aċċettat li l-punteġġ ta' 2.5 *across the board* kien jirrifletti d-diżappunt ġenerali tal-appellata. Ikkonsidrat li:

> *"...mhuwiex realistiku li wieħed jistenna li klijent mhux sodisfatt u li ħassu ingannat jew urtat b'xi nuqqas ta' kortesija, jagħti* rating *għoli f'xi wieħed mill-kategoriji soġġetti għal* review, ***għaliex faċilment jista' aspett negattiv wieħed biss, jitfa' dell ikrah fuq l-esperjenza sħiħa".***

L-ewwel Qorti qieset li għalkemm l-appellata ma kinitx ġustifikata tilmenta mil-lokalità fejn kien jinstab l-appartament, id-difiża tal-opinjoni onesta kienet għadha valida. Qalet ukoll li:

> *"il-Qorti ma tqisx illi* rating *baxxa li ma tirrispekkjax ir-realtà f'kategorija jew kriterju wieħed jew tnejn fost oħrajn, tista' titqies li hija diffamatorja għall-finijiet tal-Att jew tista' sservi biex twaqqa' d-difiza tal-opinjoni onesta."*

Qalet li kienet tirriżulta sitwazzjoni li tiġġustifika *review* negattiv u li kien ġie ppruvat li r-*review* u r-*ratings* l-oħrajn kienu jissodisfaw b'mod ġenerali il-kriterji sabiex l-eċċezzjoni tal-appellata tkun ta' suċċess. L-ewwel Qorti

[6] Seduta 12.10.20 a *fol.* 206.

kkonsidrat li l-fehma tagħha kienet imsaħħa permezz tad-dispożizzjonijiet tas-subartikolu 4(1) tal-Kap. 579, u ddikjarat li l-parti l-kbira tar-*ratings* baxxi li tat l-appellata kienu ġustifikati mill-perspettiva tal-istess appellata, u fi kwalunkwe każ dik l-ewwel Qorti bl-ebda tiġbid tal-immaġinazzjoni ma setgħet tqis bħala diffamatorja r-*rating* dwar il-lokalità bil-mod imfisser mis-subartikolu 3(4) tal-Att.

20. Issa, il-Qorti mill-ewwel għandha tgħid li l-azzjoni li ħadet l-appellata fil-konfront tas-soċjetà appellanta kienet pjuttost waħda sproporzjonata, meta wieħed iqis li l-vertenza ta' bejniethom kienet tirrigwarda l-ammont ta' €87 li tnaqqas mid-depożitu li l-appellata kienet ħalliet mas-soċjetà appellanta, u anki kkonsidrat li l-appellata kellha l-għażla ta' azzjoni alternattiva permezz ta' rimedji legali effettivi li setgħet faċilment tirrikorri għalihom.

21. Il-Qorti tibda billi tirrileva li fix-xhieda tiegħu r-rappreżentant tas-soċjetà appellanta[7] ddikjara li matul l-erbat ijiem li l-appellata kienet qagħdet flimkien ma' sħabha fl-appartament inkwistjoni, huwa ma kien irċieva l-ebda ilment. Dwar dan hemm xhieda l-korrispondenza ta' bejniethom[8] u x-xhieda[9] tal-appellata fejn tirreferi biss għall-*geyser* li beda jqattar mill-ewwel, u l-*fridge* li osservat li bdiet tqattar hekk kif kienu ser jitilqu l-appartament. Andre Pace ikkonferma li huma fil-fatt kienu talbuh għal *squeezer,* u xugamann żejjed, li huwa insista kien għall-ħames persuna li huwa kien sab fl-appartament fl-aħħar ġurnata, iżda li l-appellata tikkontendi li kien proprju sabiex tissostitwixxi x-xugamann l-ieħor li bih kienet qiegħda timsaħ l-ilma, li kien qed

[7] Seduta tat-08.10.19 *a fol.* 21.
[8] *A fol.* 29 *et. seq.*
[9] Seduta tat-23.01.20 *a fol.* 186.

iqattar mill-*fridge.*[10] Andre Pace spjega wkoll li sussegwentement wara li telqu, huwa kien sab xi ħsara *"...kelli* tiles *stainjati bix-xorb, kelli xi skieken mgħawgin, xi* bedspreads *imtebbgħin emm...*partition *fejn għandu l-kċina, deher li xi ħadd taha xi daqqa għax din bil-ġibs u nqasam il-*grouting *tat-*tiles*...",* u fejn ħareġ b'valur ta' €87.[11] Lill-appellata avżaha b'dan kollu u qalilha li mid-depożitu ta' €120, huwa kien ser iżomm dan l-ammont, iżda din wieġbet hekk b'theddida ċara:

> *"...I wish to point out that I am a legal office employee and I see these type 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[12]... 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."*[13]*,*

u ddeskriva r-*review* li fil-fatt għamlet kif ġej:

> *"...Staff 2.5, Cleanliness 2.5, Location 2.5, Facilities 2.5, Comfort 2.5 u Value for Money 2.5. Imbagħad a comment ...worst host ever with bad manners. What do you like – nothing. What you dislike – everything".*[14]

22. Filwaqt li l-Qorti tagħraf li l-appellata kellha kull dritt li tesprimi ruħha permezz tal-inqas *rating* possibbli fir-rigward tal-i*staff* tas-soċjetà appellanta, jiġifieri proprju d-direttur u r-rappreżentant tagħha Andre Pace, li miegħu kien l-argument dwar ir-rifużjoni tad-depożitu sħiħ, minn dak li xehdet l-appellata[15]

[10] Ara xhieda seduta 23.01.20 *a fol.* 186.
[11] Ara wkoll messaġġ *a fol.* 35
[12] Ara wkoll messaġġ *a fol.* 38.
[13] Ara messaġġ *a fol.* 45.
[14] Ara wkoll ir-*review* stess *a fol.* 95.
[15] Seduta 12.10.20 *a fol.* 203 *et seq.*

l-Qorti mhijiex konvinta, kif esprimiet ukoll l-ewwel Qorti, li l-appartament kien jisħoqqlu l-inqas *rating* mill-aspett tal-lokalità li fih jinsab. Imma din il-Qorti tmur lil hinn minn dak li kkonsidrat l-ewwel Qorti, u tqis ukoll li mill-istess xhieda tal-appellata, jirriżulta li l-punteġġ minimu ta' 2.5 minn 10 mogħti fir-rigward tal-aspetti l-oħrajn tal-appartament ma kienx mistħoqq għaliex ma jirriżultawx ilmenti li jiġġustifikaw il-punteġġi kollha, u lanqas fil-grad li dawn ingħataw. Pjuttost jirriżulta li l-punteġġi ngħataw b'mod li kienu jirriflettu l-esperjenza allegatament ħażina li kellha l-appellata meta r-rappreżentant tas-soċjetà appellanta ddeċieda li ma jagħtix rifużjoni sħiħa tad-depożitu li hija kienet ħalliet bħala garanzija kontra xi nuqqas. Dan il-Qorti tħossha komda li tgħidu meħud inkonsiderazzjoni x-xhieda[16] tal-istess appellata meta saħansitra tiddikjara *"ifhem wara li kif ġab ruħu miegħi tajtu l-inqas li stajt onestament".*

23. L-ewwel Qorti rritjeniet li *"...dawn saru bħala manifestazzjoni tad-diżappunt u s-sens ta' tradiment li hija ħasset wara li ħallset depożitu li sussegwentement inżamm parti minnu – fil-fehma tagħha mingħajr ġustifikazzjoni",* u ma ffavorietx it-teżi tas-soċjetà appellanta, li l-aġir tal-appellata kien wieħed ta' malizzja. L-ewwel Qorti qieset ukoll li l-appellata ma rrikorrietx għall-mezzi tal-midja soċjali jew mezzi oħra tal-midja, jew f'kuntest irrelevanti għall-vertenza, iżda għamlet użu mis-sit *booking.com* li kien jistieden lill-klijenti sabiex iħallu l-esperjenza tagħhom hemm fir-rigward tal-użu tas-servizzi offruti fuq l-istess sit, u għalhekk ma setgħetx tqis li l-użu ta' dak is-sit mill-appellata kien wieħed li sar malizzjożament jew intiż sabiex jikkaġuna ħsara.

[16] *Ibid.*

24. Imma din il-Qorti mhijiex tal-istess fehma. Jekk tant xtaqet li konsumaturi oħra li jagħmlu użu minn dak is-sit ma jgħaddux mill-istess esperjenza tagħha, l-appellata kellha l-opportunità li tkun aktar speċifika fir-rigward tal-esperjenza tagħha, minflok ma titfa' kumment li ftit jew wisq ma jirriflettix b'mod preċiż l-esperjenza tagħha. Imbagħad ma jistax jingħad li hija ma kinitx konxja tal-ħsara li kienet ser tirriżulta mir-*review* tagħha, tant hu hekk li l-punteġġi kollha li tat kienu l-inqas possibbli. Ma jistax ikun li ma kinitx ukoll konxja tal-fatt li l-kummenti fir-review tagħha kienu ser jiġu meqjusa mill-konsumaturi kollha li jagħmlu użu mis-sit sabiex ifittxu akkomodazzjoni bħal dik li kien joffri l-appartament tas-soċjetà appellanta, u dan saħansitra matul perijodu sħiħ ta' sentejn. Il-Qorti tgħid li l-appellata kienet tenuta tqis sew qabel ma tieħu l-azzjoni li ħadet.

25. Din il-Qorti ma tħossx li għandu jiġi aċċettat li klijenta mhux sodisfatta f'aspett wieħed tal-akkomodazzjoni tagħha, għandha tiżvoga l-esperjenza qarsa tagħha bil-mod li għamlet l-appellata. Dan kollu tgħidu filwaqt li tistqarr li hija tikkondividi l-ħsibijiet tal-ewwel Qorti dwar il-fatt li ġaladarba s-soċjetà appellanta fittxet u ntrabtet sabiex tagħmel użu mill-*portal booking.com* sabiex tbigħ l-akkomodazzjoni tagħha, għandu jitqies li hija wkoll aċċettat li s-servizzi u l-prodotti tagħha kienu ser jiġu esposti għal kritika speċifika kif stabbilita mill-istess sit, u kif mħeġġa wkoll li dan isir permezz ta' *reviews* u *ratings.* Tikkondividi wkoll il-fehma li jekk il-konsumaturi madankollu kienu ser jiġu esposti b'hekk għal azzjonijiet ta' malafama meta jagħżlu li jagħtu punteġġi mhux daqstant favorevoli, verament id-dritt tal-espressjoni jkun qed jitħalla jiġi mxekkel b'mod tassew arbitrarju meta bl-interpretazzjoni u l-

applikazzjoni tal-liġi dwar il-malafama kellu jiġi aġevolat id-dritt tal-libertà tal-espressjoni. Imma din il-Qorti tgħid li bl-ebda mod dan kollu ma jista' jinftiehem li dan id-dritt jagħti lill-konsumatur il-libertà li jabbuża mill-fakoltà li jesprimi l-ħsibijiet tiegħu fuq sit aċċessibbli għall-pubbliku in ġenerali.

26. Għaldaqstant il-Qorti ssib ġustifikat l-aggravju tas-soċjetà appellanta, u tilqgħu.

27. Ġaladarba dan iwassal sabiex l-appell interpost mis-soċjetà appellanta għandu jintlaqa' u s-sentenza appellata b'hekk tiġi mħassra, din il-Qorti ser tikkonsidra t-talba għal-likwidazzjoni ta' dik is-somma li skont is-soċjetà appellanta l-appellanta għandha tħallas lilha skont id-dispożizzjonijiet tal-artikolu 9 u tal-artikolu 16 tal-Kap. 579.

28. Il-Qorti tibda billi tirrileva li għalkemm kif diġà kellha l-opportunità li tosserva aktar 'il fuq f'din is-sentenza, is-soċjetà appellanta ressqet prova sodisfaċenti dwar it-telf li ġarrbet riżultat tan-nuqqas ta' *bookings* u ta' kanċellament tal-istess minn fuq is-sit *booking.com,* naqset milli turi u tagħti rendikont dwar dan it-telf. Għalhekk din il-Qorti tqis li hija nieqsa l-prova tad-danni reali u ma tistax takkolji t-talba tas-soċjetà appellanta għal-likwidazzjoni tal-istess.

29. Imbagħad għal dak li jirrigwarda l-likwidazzjoni ta' danni morali, il-Qorti tirrileva li hawnhekk għandhom jiġu applikati l-kriterji stabbiliti permezz tas-subartikolu 11(1) u tas-subartikolu 11(4) ta' dik il-liġi, li jiddisponu kif ġej:

"11.(1) Fil-valutazzjoni tas-somma li għandha tingħata taħt dan l-Att f'każ ta' malafama, il-Qorti għandha tikkunsidra:

(a) il-gravità u sa fejn tilħaq il-malafama jew sa fejn il-malafama tista' tagħmel ħsara lir-reputazzjoni tal-attur;

(b) jekk il-konvenut eżerċitax id-diliġenza mitluba qabel ma ġiet ippubblikata l-materja malafamanti;

(ċ) jekk il-konvenut għamilx jew offriex li jagħmel apoloġija lill-attur jew li jippubblika kjarifika għas-sodisfazzjon tal-attur qabel l-azzjoni jew kemm jista' jkun malajr wara malli l-konvenut kellu l-opportunità li jagħmel dan fil-każ ta' bidu tal-azzjoni qabel ma kien hemm l-opportunità li jagħmel jew li joffri dik l-apoloġija jew kjarifika

...

(4) Fil-valutazzjoni tas-somma li għandha tingħata f'azzjoni għal malafama l-Qorti għandha b'dak il-mod li hija tqis li huwa xieraq fl-interess tal-proporzjonalità, tieħu inkonsiderazzjoni wkoll il-kapaċità ekonomika tal-konvenut u l-impatt illi l-ħlas tas-somma li għandha tingħata x'aktarx ikollu fuq il-gazzetta, ix-xandar, is-sit elettroniku, il-ġurnalist jew persuna oħra li tipparteċipa fil-midja."

30. Kif diġà ġie osservat, ir-*review* li offriet l-appellata fuq is-sit *booking.com* ċertament kellu effett negattiv fuq in-negozju tas-soċjetà appellanta minn fuq dak is-sit. Imma l-prova li ressqet is-soċjetà appellanta hija limitata għas-sena 2019, u dan minkejja li r-*review* li għamlet l-appellata fuq dak is-sit kellu jibqa' jidher għal sentejn, u dan qed jingħad fid-dawl tal-ewwel konsiderazzjoni li għandha tagħmel il-Qorti skond il-para. (a) tas-subartikolu 11(1) tal-Kap. 579. Għal dak li jirrigwarda l-istħarriġ li għandha tagħmel il-Qorti sabiex tistabbilixxi jekk l-appellata użatx id-diliġenza opportuna qabel m'għamlet ir-*review* tagħha fuq is-sit *booking.com,* il-Qorti tista' tqis biss li l-appellata kienet avżat lir-rappreżentat tas-soċjetà appellanta li kellu jistenna *review* xejn favorevoli mingħandha jekk jonqos milli jagħmel rifużjoni sħiħa tad-depożitu. Imma kif ikkonsidrat din il-Qorti, dan kien proprju jikkostitwixxi theddida sproporzjonata

u l-azzjoni li segwiet ċertament kienet waħda spontanja u ta' ftit ħsieb fir-rigward tal-konsegwenzi reali li setgħet iġġib magħha kemm għas-soċjetà appellanta u anki għall-appellata. Il-Qorti żżid tgħid li din tal-aħħar ftit li xejn tat każ li l-azzjoni tagħha kellha tibqa' waħda bilanċjata, responsabbli u għaqlija, hekk kif hija kienet ġiet rinfaċċjata bid-deċiżjoni tas-soċjetà appellanta li żżomm għandha €87 mid-depożitu ta' €120 li kienet ħalliet magħha bħala garanzija. Għall-fini tal-para. (ċ) tas-subartikolu 11(1), ma jirriżultax li l-appellata għamlet xi tip ta' apoloġija lis-soċjetà appellanta, anzi baqgħet dejjem issostni d-dritt tagħha tal-libertà tal-espressjoni, u lanqas talbet jew forsi għamlet xi tentattiv sabiex ir-*review* tant negattiv tagħha jitħassar minn fuq is-sit u b'hekk tevita danni ulterjuri kemm għas-soċjetà appellanta u anki għaliha. Imma sabiex kif jirrikjedi s-subartikolu 11(4) tal-Kap. 579 jinsab bilanċ bejn l-azzjoni meħuda mill-appellata u l-konsegwenzi tagħha fuq is-soċjetà appellanta fuq naħa waħda, u d-danni morali li l-appellata għandha tħallas lill-istess soċjetà appellanta, il-Qorti ma tistax twarrab il-fatt li l-aġir tal-appellata kien wieħed li sar fis-saħna tal-mument hekk kif hija rat li ma kinitx qiegħda tingħata widen mis-soċjetà appellanta, wara li din kienet għamlet diversi allegazzjonijiet dwar ħsara u użu tal-appartament minn terz. Għalhekk tqis li l-ammont ta' mitejn Euro (€200) rappreżentanti danni morali li għandhom jitħallsu lis-soċjetà appellanta mill-appellata huwa wieħed xieraq fiċ-ċirkostanzi.

Decide

Għar-raġunijiet premessi l-Qorti tiddeċiedi dwar l-appell tas-soċjetà appellanta billi tilqgħu u tħassar is-sentenza appellata, filwaqt li tiċħad l-eċċezzjonijiet kollha tal-appellata u tilqa' t-talbiet tas-soċjetà appellanta, u tillikwida d-danni morali li għandhom jitħallsu lill-istess soċjetà appellanta mingħand l-appellata fis-somma ta' mitejn Euro (€200).

L-ispejjeż tal-ewwel istanza u dawk tal-appell odjern għandhom ikunu a karigu tal-appellata.

Moqrija.

Onor. Dr Lawrence Mintoff LL.D.
Imħallef

Rosemarie Calleja
Deputat Reġistratur