MALTA

QORTI TA' L-APPELL

ONOR. IMHALLEF
PHILIP SCIBERRAS

Seduta tas-7 ta' Novembru, 2008

Appell Civili Numru. 4/2008

Pia Grech

vs

Mondial Travel

Il-Qorti,

Fis-7 ta' Mejju, 2008, it-Tribunal ghal Talbiet tal-Konsumaturi ppronunzja s-segwenti sentenza fl-ismijiet premessi:-

> "It-Tribunal
>
> Wara li ha konjizzjoni tal-Avviz fl-ismijiet fuq premessi pprezentati fit-8 ta' Jannar 2008 fejn ir-rikorrenti talbet danni ta' erba' mija u sebgha u tletin euros u tnejn u disghin euro centezmi (€437.92) rapprezentanti parti minn hlas ghal gita

f’Verona, l-Italia, liema gita kellha hafna inkonvenjenzi.

L-intimatipprezenta risposta ghal din it-talba u attenda ghas-seduta.

Illi wara li sema' x-xhieda tar-rikorrenti li hija l-istess rikorrenti, u wara li sema' x-xhieda ta’ l-intimat li huwa rapprezentant tad-ditta intimata, kif ukoll tat-'tour leader' ta' l-istess ditta intimata, u wara li ha konjizzjoni tal-fatti kif ukoll tac-cirkostanzi kollha tal-kaz;

Ikkunsidra s-segwenti:

Ir-rikorrenti ssottomettiet illi:-

Hija bbukkjat btala ghal Verona mad-ditta intimata u gurnata qabel it-tluq giet informata illi kienu bidlulha l-lukanda izda minkejja dan it-tibdil xorta kien ser ikun hemm entertainment kull fil-ghaxija.

Illi l-lukanda fejn kienu gew alloggjati kienet aktar minn tmien kilometri boghod minn dik il-lukanda fejn originarjament kellhom ikunu alloggjati u b'hekk l-ambjent ta' fejn kienu gew alloggjati kien totalment differenti minn fejn originarjament kellhom ikunu. Il-lukanda fejn kienu huma kienet wahda li tintuza biss ghal 'overnight stay' minn xi vjaggaturi u matul il-gimgha li damu hemm qatt ma kien hemm residenti ohra hliefhom.

Illi ma kien hemm ebda dawl imkien fil-vicinanza hlief dak biss tal-lukanda, il-'bus shuttle' kien jieqaf fis-sebgha ta' filghaxija (7.00pm), u kienu boghod minn kwalukwe 'restaurant', 'bar' jew 'entertainment centre' kif ukoll minn xi bini iehor u ghalhekk kellhom joqghodu gewwa kull jum wara s-sebgha ta' fil-ghaxija.

Illi fil-lukanda fejn gew alloggjati kien hemm 'pool' li minkejja li hi u xi nies ohra uzawha fl-ewwel

gurnata gew informati mill-'istaff' tal-lukanda li ma kienux jistghu jaghmlu aktar uzu minnha ghaliex kien qieghed isir 'maintenance taghha'. B'dana kollu kien hemm persuna wahda illi thalla jibqa' jaghmel uzu minn dan il-'pool';

Illi apparti li ma thallewx juzaw il-'pool' l-anqas ma thallew juzaw il-'fitness centre' hlief ghal dik l-istess persuna illi kien thalla juza l-'pool'.

Illi minkejja li hi kienet ibbukkjata 'half board' u l-ikel kien ta' livell baxx hafna, hi ma setghet tmur imkien ghaliex la kien hemm stabbilimenti ta’ l-ikel fil-vicin u l-anqas kien hemm mezz ta' transport wara s-sebgha ta' fil-ghaxija.

L-intimat issottometta illi l-kundizzjonijiet generali jinsabu fil-brochure u kull klijent jikkonferma bil-miktub li jkun qara dawk il-kundizzjonijiet u li jkun accetthom. Ghalhekk l-agenzija tirrizerva d-dritt li tkun tista' tbiddel il-lukanda.

It-'tour leader', imtella bhala xhud mill-intimat, xhedet bil-gurament u kkonfermat illi l-lukanda kienet boghod minn kullimkien u li ma kien hemm ebda dwal fl-akkwati ta' madwarha, illi l-ikel ma kienx tal-livell mistenni, illi l-'pool' u l-'fitness centre' ma tpoggewx ghad-dispozizzjoni tal-klijenti taghha izda li seta' jaghmel uzu minnha persuna wahda biss, illi l-bus shuttle kien jieqaf fis-sebgha ta' fil-ghaxija izda hi kienet ikkordinat sabiex ghal darba wahda jinkrew tliet 'mini buses' u jkunu jistghu johorgu fil-ghaxija.

It-Tribunal jikkonsidra illi:-

Ir-rikorrenti bbukjat btala ghal Verona u li minkejja illi l-intimat kellu d-dritt li jibdel il-lukanda, dan irid isir billi l-lukanda alternattiva tkun ghall-anqas ta' l-istess livell, jekk mhux ahjar, minn dik originali. Barra minn hekk gie kkonfermat bil-gurament mill-istess 'tour leader' imqabbda mill-intimat, u li

> kienet responsabbli minn dan il-grupp, illi kien hemm nuqqasijiet illi tellfu l-idejal ta' btala partikolarment illi apparti l-ambjent li fih kienet tinsab il-lukanda, l-istess lukanda ma kienet toffri ebda mezz ta' zvog alternattiv anzi, ghall-kuntlarju, ipprojbixxiet lir-rikorrenti milli taghmel uzu mill-facilitajiet rikrejattivi tal-lukanda.
>
> Ghal dawn il-motivi:
>
> It-Tribunal, wara li kkonsidra illi minghajr ebda dubju ta' xejn kif fuq indikat kien hemm nuqqasijiet u inkonvenjenzi matul il-btala, jilqa' t-talba tar-rikorrenti in parte u jordna lill-intimat ihallas lir-rikorrenti s-somma ta' mija u hamsa u sittin euros (€165) bl-ispejjez kontra l-istess intimat.”

Fl-appell taghha minn din id-decizjoni d-ditta intimata tressaq b’obbjezzjoni generika illi r-rizultanzi processwali ma kellhomx jinducu lit-Tribunal ghal konkluzjoni li wasal fiha. Fl-ispjega taghha ghal dan l-ilment id-ditta appellanti tissottometti illi gjaladarba ma tirrizultax mill-provi l-kwalita` tal-lukanda originali li fiha l-appellata kienet ser tkun sistemata, *ergo*, it-Tribunal ma setax kien in grad li jqabbel iz-zewg lukandi. Konsegwentement, tadduci l-argoment illi n-nuqqasijiet li minnhom illamentat l-appellata jitilfu bosta mir-rilevanza taghhom in kwantu ma setax jigi eskluz li dawk l-istess nuqqasijiet setghu wkoll jinstabu fil-lukanda l-ohra. Dejjem skond il-fehma tad-ditta appellanti tali nuqqasijiet ossija incidenti facilment u fil-fatt spiss isehhu waqt vjagg u li ebda safra ma ssir minghajr intoppi ta’ xejn. F’kull kaz, id-ditta appellanti tiddefendi ruhha illi dawk in-nuqqasijiet ma kienux attribwibbli ghal xi htija taghha;

Il-Qorti dehrilha opportun li tirreproduci b’mod estensiv il-kontenut ta’ l-aggravju ghaliex iqieghed quddiemha certi impostazzjonijiet li fir-rapport negozjali bejn kummercjant u konsumatur ma jistghux jithallew bla kumment, avut rigward ta’ l-importanza taghhom;

Fil-qosor hafna, il-fatti saljenti tal-kawza quddiem it-Tribunal kienu dawn:-

(1) L-appellata pprenotat mad-ditta appellanti gita f'grupp gewwa Lago di Garda fl-Italja. Jum qabel il-tluq giet informata illi l-lukanda fejn kienet ser tkun alloggjata, inbiddlet, u kienet ser tkun sistemata f'lukanda ohra;

(2) Wara r-ritorn taghha Malta l-appellata, korroborata wkoll mit-*tour leader* tal-grupp avvanzat diversi lanjanzi dwar il-kwalita inferjuri tal-lukanda, flimkien mad-dizappunti taghha dwar bosta nuqqasijiet;

(3) Fit-twegiba taghha ghall-ilmenti ta' l-appellata, id-ditta appellanti sostniet li t-tibdil fl-allokazjzoni tal-lukanda kien dovut ghal *overbooking* fil-lukanda originali izda, b'danakollu, dik maghzula mir-rapprezentanti taghha fl-IItalja kienet "*of the same category which is more or less in the same area*". F'kull kaz, kienu japplikaw ir-regolamenti 4a u 4b tal-"General Conditions" tal-*brochure* fejn hu specifikat illi l-organizzatur seta' jibdel l-lukanda. Ara ittra responsiva tal-Mondial a fol. 36. Fl-istess sens kienet il-linja difensjonali tad-ditta appellanti fir-risposta taghha quddiem it-Tribunal (fol. 18);

Minn dawn il-fatti ma jidherx li jezisti kuntrast bejn il-partijiet illi r-relazzjoni negozjali ta' bejniethom hi regolata mill-Att ta' l-1994 dwar l-Affarijiet tal-Konsumatur (Kapitolu 378). Proprju, jekk wiehed jitlaq mid-definizzjoni ta' "konsumatur" fl-Artikolu 2 ta' l-Att ghandu jkun hemm qbil illi l-appellata, *qua* konsumatur, riedet, b'dik il-gita' tilhaq skop marbut mal-htigijiet jew interessi personali taghha bl-akkwist u ezekuzzjoni tas-servizz ta' *tour* offrut u organizzat mid-ditta appellanti. L-elementi ta' provi rizultanti oggettivament jikkkonducu ghal tali skop. Sfortunatament, minn vicendi processwali ohra li rrizultaw, tali skop ma ntlahaqx, jew ma ntlahaqx skond l-aspettattivi ta' l-appellata;

F’kazijiet bhal dak hawn trattat jassumu sinjifikat partikulari d-‘Dikjarazzjoni ta’ Principju” fl-Artikolu 43 tat-Taqsima V u l-“Attijiet mhux Gusti” espressament kalendati fl-Artikolu 44 u 45 tat-Taqsima VI ta’ l-Att. Fundamentalment, tassumi importanza ta’ l-oghla livell it-tifsira li ghandha tigi akkordata lill-kuncett tal-“bwona fede”. Din mhux tant ghaliex tali rekwizit hu dejjem mistenni f’rapporti tipici “*inter partes*”, dwar liema tirriferi d-disposizzjoni generali fl-Artikolu 993 tal-Kodici Civili, daqskemm l-istess rekwizit hu wiehed baziku u centrali fl-ambitu tad-dixxiplina tal-harsien tal-konsumatur. Ara ad ezempju l-interpretazzjoni ta’ “espressjoni mhux gusta” fl-Artikolu 45 (1) (d) ta’ l-Att, b’akkoppjament, s’intendi, mas-subincizi (a), (b) u (c) ta’ l-istess artikolu, u, b’mod specjali, dak tal-holqien ta’ zbilanc sinjifikanti bejn id-drittijiet u l-obbligazzjonijiet fil-kuntratt b’detriment tal-konsumatur. Jinghad f’dan il-kuntest mill-awturi **Caringella, Garofoli u Giovagnoli** (“**Giurisprudenza Civile 2005**”, Ed. Giuffre, 2005, pagna 349), “*la buona fede va intesa in senso oggettivo, quale criterio di correttezza alla stregua dal quale valutare se lo squilibrio derivante dalla clausola sia o meno significativo. Cosi intesa, la buona fede dota l’interprete di un essenziale criterio per la verifica dell’ abusivita della clausola, tale essendo la clausola che squilibri un contratto del canone della buona fede. Pertanto la norma andrebbe letta nel senso che la clausola è abusiva se determina uno squilibrio significativo e lo squilibrio va considerato significativo quando comporta una disparita` di trattamento tra le parti che, secondo i principi di correttezza, non è accettabile da parte dell’ordinamento giuridico*”;

Jinzel minn dan skond il-**Franzoni** (“**L’obbligazione in generale**”, Vol. 1, Ed. Utet, pagna 57) illi “*in quanto canone generale di comportamento, dal quale nascono diritti e obbligi per le parti, ancorche non espressamente codificati, la buona fede impone al giudice il compito di predeterminare la regola dalla quale valutare il comportamento in concreto tenuto. Nel fare cio, egli non*

potra` considerare il proprio personale senso di correttezza e di lealta` per la conduzione degli affari, ma dovra attenersi al costume di quello che deduce dal particolare settore economico nel quale l'affare si è svolto. Questo spiega la natura elastica della regola ....";

Tradotti dawn l-osservazzjonijiet dottrinali ghal fattispeci tal-kaz, *in primis*, hi l-fehma konsiderata ta' din il-Qorti illi l-klawsola tal-"General Conditions" fil-*brochure* fis-sens illi d-ditta appellanti setghet, a volonta` taghha, tibdel il-lukanda gja maghzula jew accettata mill-appellata mhix wahda la ragonevoli u wisq anqas gusta. *Multo magis*, imbaghad, f'lejliet il-bidu tal-gita;

Irid jinghad, fuq kollox, illi, indipendentement mill-konsiderazzjoni tat-Tribunal dwar jekk il-lukanda l-wahda kienetx sostanzjalment, o meno, differenti minn ohra - dik originali - anke jekk skond id-ditta appellata, kienu ta' l-istess kategorija, il-gudizzju tal-bwona fede kellu almenu jiddetta lid-ditta appellanti illi ta' l-anqas taghti lill-appellata kull informazzjoni pertinenti dwar il-lukanda u s-servizzi offruti fiha. Taghrif dan baziku, li ried ikun ukoll car, korrett u ma jqarraqx. Ara Artikolu 43 (2) (c) ta' l-Att;

Kull ma jghaddi z-zmien, specjalment in materja ta' drittijiet ghall-protezzjoni tal-konsumaturi, jassumi riljev aktar deciziv l-obbligu tal-venditur jew prestatur ta' servizzi li jforni lill-konsumatur l-informazzjoni kollha pertinenti ghall-oggett komprat jew tas-servizz offert. Dan jirrientra fl-ambitu ta' dak id-dover ta' lealta` versu l-konsumatur ta' l-oggett jew tas-servizz u dak tat-tutela ta' l-interessi tieghu fil-formazzjoni tal-kuntratt. Jekk xejn, ghall-qaghda ta' parita` bejniethom. Hu proprju f'dan is-sens illi, fil-hsieb tal-Qorti, il-"bwona fede" ghandha tkun ekwiparata ghal dik l-ekwita` kontrattwali;

Mill-analisi tal-fatti singolari f'dan il-kaz il-"bwona fede", *qua* parametru gudizzjali ta' verifika li jsemmu t-trattisti fuq

imsemmija, tinduci lil din il-Qorti ghal konkluzjoni illi, fuq ix-xorta tal-kuntratt konkjuz bejn il-partijiet, id-ditta appellanti naqset milli tikkomporta ruhha skond l-istess dettami tal-ligi. Id-ditta appellanti ma tistax tistahba wara l-osservazzjoni illi, ghax l-incidenti fil-kors ta’ vjagg jew ta’ gita huma spissi, *ergo,* il-Qorti ghandha, bhal speci, taghlaq ghajnejha ghal lanjanzi gusti devoluti lilha. Dan, ghal din il-Qorti mhux accettabbli u lanqas lecitu, jekk, kif inhu ukoll il-kaz hawnhekk, id-ditta appellanti ma gharfetx, preventivament, u ghar-ragunijiet gja moghtija, iggib ruhha, u fil-konkret, b’mod korrett u leali ma’ l-appellata. Kif lanqas, del resto, ma huwa accettabbli r-rifugju li tittanta taghmel id-ditta appellanti ghall-iskansar ta’ l-imputabilita` taghha, bl-ispostar tal-htija fuq it-terz. Il-ftehim ta’ allokazzjoni mal-lukanda originali ghamlitu hi, u jekk ir-rapprezentanti taghha fl-Italja ma kienux allerti biex jassikuraw li, jkun evitat *overbooking* ghal din l-okkorrenza ghandha tirrispondi hi. Kif anke ghandha twiegeb hi talli ma pprovdietx taghrif adegwat lill-appellata dwar ic-cirkustanzi riskontrati mill-appellata fil-lukanda sostitutiva. Certament l-appellata konsumatur kien jimmeritaha aktar rispett u valur tas-servizz li hallset ghalih.

Ghall-konsiderazzjonijiet kollha esposti din il-Qorti tichad l-appell tad-ditta intimata u tikkonferma s-sentenza tat-Tribunal, bl-ispejjez anke ta’ din l-istanza jitbatew mill-istess ditta intimata appellanti.

< Sentenza Finali >

--------------------------------TMIEM--------------------------------