MALTA

TRIBUNAL GHAL TALBIET ZGHAR

GUDIKATUR
MARIA KARLSSON

Seduta tal-15 ta' Jannar, 2010

Talba Numru. 944/2008

HSBC Malta Plc (C3177)
vs
Noel Mercieca (K.I. 37069M)

It-Tribunal,

Wara li ra t-talba attrici ghall-kundanna tal-konvenut ghall-hlas ta’ disa’ mitt ewro (€900) rapprezentanti transazzjoni permezz ta’ Master Credit Card bin-numru 5464 7230 4616 3478.

Illi l-konvenut kien sid ta’ negozju u hanut bl-isem ta’ Power Phone f’Tas-Sliema liema negozju kien jinvolvi l-bejgh ta’ *mobile phones* u apparat iehor relatat u liema negozju waqaf jopera f’Lulju tal-2008.

Illi permezz ta’ skrittura tal-4 ta’ Ottubru, 2007 il-konvenut dahal f’*Card Processing Agreemen*’ mas-socjeta’ attrici,

kopja ta' liema skrittura hija annessa u mmarkata bhala Dok.A.

Illi meta fit-12 ta' Frar, 2008 il-konvenut wettaq transazzjoni fuq il-*credit card* hawn fuq imsemmija sussegwentement irrizulta li kienet insterqet u kwindi f'dik il-gurnata kienet intuzat klandestinament u bi frodi;

Illi fl-20 ta' Marzu, 2008 is-socjeta' attrici irceviet *Retrieval Request* (dokB) minghand l-*issuing Bank* u cioe' l-bank tal-*cardholder* legittimu, li permezz taghha l-istess socjeta' attrici ntalbet li tipprovdi kopja ffirmata u mprimata tal-*voucher* (ossija *chit*) in sostenn tat-transazzjoni in kwistjoni.

Illi mitlub permezz ta' ittra tal-24 ta' Marzu, 2008 (dok.C) sabiex jipprovdi kopja ta' dina l-*voucher* debitament ffirmata u mprimata, l-konvenut baqa' nadempjenti u ghalhekk it-transazzjoni ma setghetx tkun awtorizzata;

Illi in vista tal-premess, il-valur ta' l-istess transazzjoni kellu jigi rifuz mis-socjeta' attrici lill-*cardholder* legittimu tramite l-i*ssuing Bank* in kwistjoni liema rifuzjoni sehhet fit-23 ta' Gunju, 2008;

Illi interpellat permezz ta' ittra ufficjali tas-6 ta' Awissu, 2008 ai termini tal-artikolu 166A tal-kapitlu 12 tal-Ligijiet ta' Malta (Dok D) il-konvenut xorta baqa' inadempjenti u kwindi kellhom jigu stitwiti l-proceduri odjerni;

Titlob lil dan it-Tribunal sabiex jikkundanna lill-konvenut sabiex ihallas lis-socjeta' attrici s-somma ta' €900 rapprezentanti danni soferti mis-socjeta' attrici minhabba l-agir tal-konvenut kif fuq spjegat, bl-ispejjez inkluzi dawk ta' l-ittra ufficjali tas-6 ta' Awissu, 2008 u bl-imghaxijiet mit-23 ta' Gunju, 2008 sal-gurnata tal-pagament effettiv kontra l-konvenut li huwa minn issa stess ingunt ghas-subizzjoni.

Ra r-risposta tal-konvenut fejn issolleva lli t-talbiet tas-socjeta' attrici huma kompletament infondati fil-fatt u fid-dritt.

Illi kienet is-socjeta' attrici li awtorizzat it-transazzjoni fit-12 ta' Frar, 2008.

Illi kieku ma kienx hemm din l-awtorizazzjoni din it-transazzjoni ma saritx u ghalhekk hija ir-responsabbilita' unika tas-socjeta' attrici jekk jirrizultaw xi problemi wara.

Illi l-konvenut kien diligenti u wettaq dak kollu obligat minnu tant li ccekja ukoll il-firma fuq il-*credit card* u l-firma li saret fuq is-*sales voucher.*

Salv eccezzjonijiet ulterjuri.

Bl-ispejjez, inkluzi dawk ta' l-ittra ufficjali tal-20 ta' Awissu, 2008.

Bl-imghax u bl-ispejjez.

Ra l-affidavit u sema' x-xhieda ta' Patrick Gauci, Noel Mercieca u lis-Spettur Martin Sammut.

Ra d-dokumenti kollha pprezentati in atti.

Ra n-noti ta' sottomissjonijiet tal-partijiet.

Ikkunsidra:

Ili din il-kawza tittratta dwar talba ghall-rifuzjoni ta' disa' mitt ewro (€900) lis-socjeta' attrici mill-konvenut valur ta' transazzjoni fl-istess ammont ta' Master Card Card bin-numru 5464 7230 4616 3478, liema *credit card* allegatament irrizultat illi giet misruqa. Mill-provi jirrizulta li fil-hin u fil-gurnata tat-transazzjoni in kwistjoni u cioe' fit-12 ta' Frar, 2008 sar negozju b'karta ta' kreditu mahruga f'isem Szigeti Zoltan mis-*Central European International Bank (CIB.)* u l-istess transazzjoni giet awtorizzata u sehh bejgh ta' '*mobile phone'*. Irizulta li ftit wara li giet

ikkonfermata it-transazjoni, l-*credit card* in kwistjoni giet rappurtata bhala misruqa.

Mill-provi attrici jirrizulta li l-konvenut kien dahal f'*Card Processing Agreement* mas-socjeta' attrici fejn bhala l-*merchant* tal-bank jew sid ta' hanut huwa gie moghti l-facilita' ta' transazzjonijiet permezz ta' *cards* partikolari bhala pagament ghal oggetti mibjugha minnu fil-hanut tieghu. Illi flimkien mall-ftehim iffirmat kien hemm anness *Card Processing Terms of Service* li jispjega l-uzu u t-transazzjonijiet permess ta' *credit cards*. Illi wahda mill-kundizzjonijiet fi hdan il-ftehim huwa illi taht l-artiklu 20.2 tal-*Card Processing Terms of Service* jinghad illi ' *You must retain in a secure place legible copies of all transactions vouchers, terminal tally rolls, invoices, receipts or equivalent documentation. All documentation must be kept for at least 18 months from the date of the relevant transaction and you must provide us with copies on request.*'

Illi gara li wara li ghal habta tas-6.00 p.m. fit-12 ta' Frar, 2008 giet awtorizzata transazzjoni minn fuq il-magna tal-*Electronic Point of Sale* (EPOS) installata bil-permess tas-socjeta' attrici, permezz ta' *credit card* f'isem Sziegti Zoltan, gie rappurtat illi t-transazjoni li kienet giet awtorizzata kienet maghmula b'*credit card* misruqa. Illi mill-provi jirrizulta li fit-13 ta' Frar, 2008 ghal habta tat-3.30 p.m. gie rapportat l-Ghassa ta' San Giljan minn certu Zoltan Szigeti ta' nazzjonalita' Ungeriza li l-*credit card* tieghu insterqet bejn id-9.00 a.m. u t-8.00pm. ta' fil-ghaxija. It-Tribunal jirrilleva li fir-rapport tal-Pulizija ma giex imnizzel n-numru tal-passaport jew tal-karta' ta' l-identita' tal-misruq Zoltan izda gie imnizzel li safa' misruq mill-*credit card*'. It-Tribunal jinnota li kieku l-passaport tieghu safa misruq dan kien jigi rrapurtat. Illi nghad fir-rapport illi d-detentur tal-*credit card* kien irceva messagg mill-bank Ungeriz fejn gie infurmat illi kien mhallas mill-Master Card tieghu s-somma ta' €900 izda huwa kien zgur illi ma kienx hallas dak l-ammont u l-bank tieghu ma kienx ser ihallas dak l-ammont. Illi gie rappurtat illi Zoltan kellu bzonn ir-rapport tal-Pulizija bhala prova li sar rapport u ghar-ragunijiet ta' assigurazzjoni.

Illi mill-provi tal-konvenut jirrrizulta li fit-12 ta' Frar, 2008 ghal habta tas-6.00p.m. ta' filghaxija kien dahal klijent fil-hanut hekk imsejjah Power Phone appartenenti l-konvenut sabiex jixtri zewg *mobile phones.* Illi l-individwu li l-konvenut kellu quddiemu ried jixrti zewg *mobile phones*. Izda meta pprova jisswajpja l-ammont totali ta' €1800, l-ammont ma kienx qieghed jigi awtorizzat. Finalment giet awtorizzata s-somma ta' €900 ghal 'mobile phone' wiehed u ghalhkek il-konvenut kien ghamel bejgh ta' *mobile phone* wiehed. Il-konvenut kien ikkonferma li l-individwu li kellu quddiemu kien jikkorispondi mall-passaport li ntwerielu kif kien ikkonferma l-firem kemm fil-passaport, kemm fil-*credit card*, kif ukoll fis-*sales voucher* li kienet harget l-EPOS mat-transazzjoni. Il-konvenut qal illi huwa baqa' jistenna lill-klijent sabiex jerga' jigi jixtri t-tieni *mobile* izda dan qatt ma mar lura l-hanut. Qal ukoll illi l-ghada dehrlu li kellu jmur il-bank sabiex jara jekk tal-lejla ta' qabel kienetx sewwa u meta mar il-bank ikkonfermaw it-transazzjoni. Irrizulta li meta fl-ahhar tax-xahar ircieva l-*istatement* mill-bank tat-transazzjonijiet kollha nkluza dik ta' Zoltan, huwa rema' l-*vouchers* kollha. Illi b'ammissjoni tal-konvenut stess qal illi huwa ma kienx jaf illi kellu jzomm il-*vouchers* ghal tmintax-il xahar skond ir-regolamenti tal-*Card Processing Terms of Service* u kien tal-fehma li galadarba kien ra konferma mill-bank permezz ta' *statement* li kollox kien sewwa huwa dehrlu li seta' jarmi l – *vouchers* haga li dejjem ghamel izda wara dan l-incident beda jzommhom.

Mill-provi jirrizulta li fl-20 ta' Marzu, 2008 l-HSBC Bank Malta Plc irceva talba minghand il-Central European International Bank (CIB) tas-sinjur Szigeti Zoltan sabiex jipprovdi kopja tar-ricevuta iffirmata peress illi rrizulta lli l-klijent Zoltan kien qieghed jikkontesta transazzjoni maghmula fit-12 ta' Frar, 2008. Dan il-process huwa maghruf bhala *Retireval Request*. Illi fl-istess gurnata l-HSBC talab lill-konvenut sabiex jipprovdi kopja tar-ricevuta ffirmata mill-klijent. Illi fit-2 ta' April, 2008 il-konvenut kien wera lis-socjeta' attrici *invoice/cash sale* biss minghajr ebda firma tal-klijent u kien infurma lill-bank illi huwa kien jarmi il-kopji tal-ircevuti (*sales vouchers*) iffirmati mid-detenturi tal-*credit cards* u l-anqas ma

pprovda ricevuta fiskali tat-transazzjoni. Illi fuq id-dokumenti li pprovda l-konvenut lill-bank, il-Central European International Bank (CIB) iddikjara li l-kaz in kwistjoni kien ta' frodi u konsegwentement gie rapurtat lill-Master Card International, biex b'hekk jkun jista' jibda l-process ta' *chargeback*. Ili s-socjeta' attrici fis-17 ta' April, 2008 bghatet ittra lill-konvenut fejn infurmatu li t-transazzjoni giet irritornata lura bhal *chargeback* minn CIB taht id-dritt moghti minn Mastercard International, l-entita' li tirregola t-transazzjonijiet internazzjonali ta' *credit cards*', peress illi l-HSBC Bank Malta Plc ma kienetx f'pozizzjoni tirribatti ic-*chargeback* minhabba l-fatt illi l-konvenut kien rema' is-*sales vouchers*. Illi skont is-socjeta' attrici hija ghandha d-dritt li zzomm lill-konvenut responabbli ghal *chargeback* "ai termini tal- artiklu 16.1 tal-*Card Processing Terms of Service* fejn jinghad illi ' *[i]n certain circumstances, card issuers are entitled to refuse to settle a transaction undertaken and processed by you and presented to them by us. If the card issuer exercises its right to do so, we will immediately be entitled to debit your bank account or to otherwise recover from you by any means the amount paid by us to you in respect of that transaction*'. Din il-klawsola taghti lok lill-bank li jezercita d-dritt ta' *chargeback* meta detentur ta' *credit card* jirrifjuta li jhallas kont f'certi cirkostanzi .

Illi t-Tribunal huwa tal-fehma illi meta l-konvenut accetta l-ftehim huwa accetta l-kontenut tal-klawsoli kollha tal- *Card Porcessing Terms of Service* li jirregolaw l-uzu tas-servizz tal-EPOS. Illi mill-provi jirrizulta li ghalkemm l-*istatement* tal-bank irrrizulta li l-hlasijiet huma kkonfemati, jibqa' dejjem ir-riskju lill-*merchant* tal-bank illi jkun hemm kontestazzjoni mid-detentur tal-credit card u ghalhekk l-*merchant* ghandu jzomm id-dokumenti konnessi mat-transazzjoni ghal tul ta' tmintax-il xahar mit-transazzjoni. Illi huwa mifhum illi jekk kemm-il darba ikun hemm kontestazzjoni mid-detentur tal-*credit card*, il-process ta' kontestazzjoni huwa wiehed twil u huwa proprju ghal dan il-ghan illi l-*merchant* ghandu jzomm ir-ricevuti tat-transazzjonijiet bhala prova tat-transazzjoni. Meta l-konvenut dahal fi ftehim mall-bank kien fi dmiru li jaqra' u jifhem il-kontenut shih tal-ftehim. Illi ghalkemm jista'

jinghad illi l-kundizzjonijiet tal-*Card Prcessing Terms of Service* ixaqilbu favur il-bank, tajjeb jew hazin il-konvenut qabel mal-kontenut tal-ftehim u ffirmah fl-intier tieghu.

Illi t-Tribunal jidhirlu li l-kaz citat mis-socjeta' attrici fl-ismijiet *Gillian Gialanze vs HSBC Bank Malta Plc* deciza fis-16 ta' Gunju, 2006 mill-Gudikatur Dr Raphael Fenech Adami, huwa kaz ta' 'swiping u card imprint.'. Illi l-kaz hawn fuq imsemmi jaqa' *ai termini* ta' klawsola 10.2 tal-*Card Processing Terms of Service* fejn jinghad '[w]*here a transaction has not been swiped on-line on the terminal or can only be accepted manually, you must obtain a card imprint. Your failure to do so can result in a chargeback'.* Illi l-kaz li ghandu quddiemu ma jaqax taht klawzola 10.2 izda taht klawzola 20 dwar '*INFORMATION FROM YOU*'. '*You*,' huwa intiz bhala l-*merchant*, li fil-kaz odjern huwa l-konvenut. Izda t-Tribunal jirrilleva li mkien f'din il-klawsola ma jinghad specifikament illi fin-nuqqas ta' nformazzjoni jista' jirrizulta *chargeback* kif intqal specifikament fi klawzola 10.2. Illi fil-waqt illi fi klawzola 10.2 huwa car illi nuqqas li turi *card imprint* fil-kaz ta' *manual swiping tal-card* , li m'huwiex il-kaz odjern, jista' jirrizulta f'*chargeback* mill-bank, fi klawzola 20.2 m'hemm imkien imnizzel li fin-nuqqas tal-kliem '*failure to submit all documents upon request could result in a chargeback*'. It-Tribunal huwa tal-fehma li l-imsemmija ta' *chargeback*, li ssemmiet espressament fi klawzola 10.2 kellha tkun replikati jew fi klawzola 20.2 jew x'imkien fi klawzola 20 u s-sub-incizi taghha.

It-Trirbunal jifhem illi r-ricevuta tat-transazzjoni ghandha l-piz taghha f'kaz ta' allegat frodi u hija wahda mill-provi principali izda mhux dejjem dik finali. Izda fic-cirkostanzi din il-prova ma baqghetx tezisti ghalkemm l-*merchant* kellu d-dmir li jzomma r-ricevuta ghal tmintax-il xahar u ta' dan il-*merchant* ghandu r-responsabbilita'.

It-Tribunal huwa tal-fehma li huwa minnu li fic-cirkostanzi tal-kaz, il-konvenut ma ottemporax ruhu mall-klawzola 20.2 fejn ma zammx l-iricevuti u dokumenti relatati mat-tranzsazzjoni u l-anqas ma gab ebda prova tal-firma tal-klijent. Izda fil-fehma tat-Tribunal dwar sistema ta'

chargebacks' *merchant* bhal ma huwa l-konvenut, m'ghandux jinzamm responsabbli arbitrarjament ghal *chargeback* taht il-klawzola 16.2 tal-*Card Porcessing Terms of Service*, fil-mument illi klijent ta' bank jirrifjuta li jhallas transazzjoni maghmul minn fuq *card* tieghu u qabel ma jsehhu l-indagini dwar il-frodi, partikolarment jekk l-*Issuing Bank* jkun awtorizza t-transazzjoni. It-Tribunal jhoss illi n-nuqqas tal-konvenut milli jipproduci r-ricevuta ffirmata huwa nuqqas serju li fixkel l-indagini segwita mill-banek meta jkun hemm kaz ta' allegat frodi tant illi n-nuqqas ta' prova migjuba mill-konvenut jitfa' dell ta' negligenza u traskuragni fuqu.

It-Tribunal huwa tal-fehma li l-konvenut kellu d-dover li jzomm dawn l-ircevuti izda ma jhossx illi l-bank huwa ntitolat milli jaghmel *chargeback* lill-merchant immedjatament illi detentur ta' *credit card* jirrifjuta li jhallas transazzjoni. It-Tribunal ihoss illi bis-sahha tal-klawzola 16.1 tal-*Card Processing Terms of Service* bank qieghed jaghti lilu nnifsu fakolta' eccessiva meta jaddebita kont ta' *merchant* wara li transazzjoni tkun giet awtorizzata u qabel ma jkunu kompletati l-indagini.

Illi fil-kaz in ezami il-konvenut xehed illi mat-transazzjoni huwa vverifika l-identita' u l-firma tal-klijent kemm fil-passaport u kemm fil-firma fil-*credit card.* It-Tribunal jirrilleva illi meta Zoltan ghamel ir-rapport fl-Ghassa tal-Pulizja ta' San Giljan huwa ma semmiex illi l-passaport kien nieqes. Jirrizulta ukoll illi l-konvenut ma hassux komdu bit-transazzjoni li kienet sehhet tant illi l-ghada fil-ghodu dehrlu li kellu jmur jivverifika mall-bank jekk kollox kien sewwa.

Illi t-Tribunal huwa konvint illi s-socjeta' attrici ppruvat illi l-agir tal-konvenut ikkontribwixxa ghat-tfixkil fil-process ta' ndagini dwar l-allegat frodi ta' transazzjoni permezz ta' *credit card* fis-somma ta' €900, liema *card* ntuzat nhar it-12 ta' Frar, 2008 fil-hanut imsejjah Power Phone, f'Tas-Sliema, appartenenti lill-konvenut.

Huwa minnu li t-transazzjoni ta' €900 giet awtorizzata, izda l-problema aggrava meta minhabba l-agir tal-

konvenut il-process shih ta’ investgazzjoni dwar il-kaz gie mfixkel minhabba nuqqas ta’ prova essenzjali li huwa s-*sales voucher*, iffirmata. It-Tribunal huwa konvint illi l-konvenut ma kienx *au courant* tad-dettal tal-*Card Processing Terms of Service*, tant illi wara dan il-kaz beda jzomm ir-ricevuti skont ir-regolamenti meftiehma minnu. Il-fatt li ma gietx prodotta huwa nuqqas serju minnufih.

It-Tribunal huwa konvint illi l-konvenut stess kien hass illi t-transazzjoni kienet wahda ncerta tant illi l-ghada filghodu kien mar jivverifika jekk kollox kien sewwa. Illi in retroxena gara li l-konvenut l-ewwel ipprova jgahddi transazzjoni ta’ €1800 u din falliet imbghad ghaddiet it-tieni transazzjoni fl-ammont ta’ €900. Illi meta l-konvenut xehed illi huwa kien ivverifika l-identita’ tal-klijent mal-passaport irrizulta li l-passaport skont ir-rapport maghmul l-Ghassa ta’ San Giljan, il-passaport ma kienx irrizulta nieqes. Nuqqas iehor li t-Tribunal jirrilleva huwa nuqqas serju da parti tal-Ghassa tal-Pulizija meta ma ttiehdux dettalji tan-numru ta’ passaport jew karta’ ta’ identita’ ta’ min qieghed jaghmel ir-rapport.

Wara li sema’ x-xhieda tal-konvenut, it-Tribunal huwa konvint illi l-konvenut ma kienx jaf bil-kundizzjoni imnizzla fi klawzola 20.2 fejn huwa kellu jzomm is-*sales vouchers* ghal tmintax-il xahar wara li tkun sehhet transazzjoni permezz ta’ l-EPOS.

Illi, fil-fehma tat-Tribunal, il-konvenut wera dubji dwar din it-transazzjoni izda serrah mohhu meta l-bank qallu li kollox kien sew u sahansitra rcieva l-i*statements* mill-bank fl-ahhar tax-xahar. Izda l-izball kardinali tal-konvenut kien li ma zammx prova essenzjali konsistenti fis-*sales vouchers*, kif kien dovut li jaghmel skont il-ftehim milhuq mieghu u mas-socjeta’ attrici.

Illi huwa minnu li kieku l-bank ma kienx awtorizza t-transazzjoni, it-transazzjoni ma kienetx issehh, izda s-sistema tippermetti tieqa ta’ zmien fil-kaz illi t-transazzjonijiet jirrizultaw frodolenti jew ghal xi raguni ma jigux accettati mid-detenturi tal-*credit card*. Illi huwa minnu

li awtorizazzjoni ghandha ggarrab maghha certi responsabilitajiet u konsegwenzi. Illi f'dan il-kaz irrizulta li kien hemm kontestazzjoni f'din it-transazzjoni u meta skont ir-regolamenti s-socjeta' attrici talbet ghal prova sabiex tezenta lilha kif ukoll lill-*merchant* taghha fl-indagini, din il-prova kienet nieqsa ghaliex il-konvenut rema' l-iricevuti iffirmati u s-socjeta' attrici dahlet respnsabbli ghar-rifuzjoni mitlub mill-*Issuing Bank*. Illi n-nuqqas da parti tal-konvenut li jipproduci *sales voucher* ta' transazzjoni awtorizzata izda li sussegwenetement u fil-limitu permess mir-regolamenti, giet ikkontestata mid-detentur tal-*credit card* huwa nuqqas li fic-cirkostanzi ghandu jbati ghalih il-konvenut.

Wara li sema' u evalwa l-provi migjuba quddiemu, t-Tribunal huwa konvint illi s-socjeta' attrici ppruvat il-kaz taghha.

Ghaldaqstant it-Tribunal qieghed jaqta' u jiddeciedi dan il-kaz billi jghaddi sabiex jilqa' t-talba attrici fil-waqt illi jirrespingi l-eccezzjonijiet tal-konvenut u jikkundanna lill-konvenut jhallas lis-socjeta' attrici fis-somma ta' disa' mitt ewro (€900) bl-interessi ta' dik is-somma, mid-data tas-sentenza sal-pagament effettiv.

Spejjez tal-kawza ghandhom jinqasmu ndaqs bejn iz-zewg partijiet.

< Sentenza Finali >

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