MALTA

TRIBUNAL TAL-APPELL GHALL-KOMPETIZZJONI U GHALL-KONSUMATUR

ONOR. IMHALLEF
MARK CHETCUTI

Seduta tas-17 ta' April, 2013

Rikors Numru. 2/2011

Melita Mobile Limited

vs

Direttur Generali għall-Affarijiet tal-Konsumatur

It-Tribunal

Ra d-deċiżjoni tad-Direttur għall-Affarijiet tal-Konsumatur (id-Direttur) tas-17 ta’ Lulju 2009 rigwardanti l-proċeduri amministrattivi bin-numru AP/03/09 (id-Decizjoni) koncernanti reklam u materjal promozzjonali ieħor tas-soċjetà Melita Mobile Limited dwar servizz ġdid tat-telefonijia ċellulari mħabbar bħala “Up to 30% cheaper”. Permezz tad-Deċiżjoni d-Direttur wasal għall-konklużjoni li ai termini tal-Artikolu 14A tal-Att dwar l-Affarijiet tal-Konsumatur (Kap. 378 tal-Liġijiet ta’ Malta) (l-Att) seħħ ksur da parti ta’ Melita Mobile Ltd tal-Artikoli 51B,

51Ċ(b)(iv) u 51(D) tal-Att. Bħala konsegwenza d-Direttur impona multa amministrattiva fl-ammont ta' elfejn, tlett mija, disgħa u għoxrin ewro u sebgħa u tletin ċenteżmu (€2,329.37), ai termini tal-Artikolu 106A(1), (2), (3) u (6) tal-Att.

Ra n-notifika tad-Deċiżjoni lis-soċjetà Melita Mobile Limited da parte tad-Direttur.
Ra r-rikors tal-appell tas-soċjetà Melita Mobile Limited tal-5 t'Awissu 2009 fil-konfront tad-Deċiżjoni, ai termini tal-Artikoli 110B u 110Ċ tal-Att.

Ra r-risposta tad-Direttur ipprezentata nhar id-19 t'Awissu 2009.

Ra l-atti kollha tal-każ, inklużi l-provi mressqa mill-partijiet.

Ra n-nota ta' sottomissjonijiet tas-soċjeta' Melita Mobile Limited tal-15 ta' Jannar 2013 u n-nota risponsiva tad-Direttur tal-25 ta' Marzu 2013.

Ra illi l-appell thalla ghad-decizjoni ghal nhar is-17 ta' April 2013.

Ikkunsidra

Fl-ewwel (1) ta' Frar 2009 is-soċjetà appellanti Melita Mobile Limited bdiet toffri servizzi ġodda ta' telefonija ċellulari bl-għan li tikkompeti aktar fis-suq ta' dan is-servizz u dan wara li kienet għamlet studju dwar il-preferenzi ta' dawk li jużaw dan is-servizz. F'dan ir-rigward, is-soċjetà appellanti ppreżentat żewġ dokumenti intitolati rispettivament *"Telecoms Study Research Debrief February 2008"* (a fol. 151 et seq.) u *"Market Research Exercise"* (a fol. 155 et seq.), liema studji xeħtu dawl fuq kif jaħsbuha l-utenti ta' dan is-servizz dwar il-prezzijiet tas-servizz, u kalkolu ta' kemm kienet iddum telefonata ċellulari medja tal-utenti.

A bażi ta' dawn l-istudji, is-soċjetà appellanti ħarġet tariffi fis-suq għal servizz *pre-paid* u *post-paid*, u għamlet kampanja promozzjonali fejn qalet li l-utent kien se jgawdi

“sa 30% roħs fuq sejħiet bil-mobile”; bl-Ingliż: *“up to 30% cheaper mobile call rates”* (vide fol. 92 u 93).

Id-Diviżjoni tal-Konsumatur u l-Kompetizzjoni ħarġet Avviż permezz ta’ stqarrija għall-istampa tad-Dipartiment tal-Informazzjoni datat is-6 ta’ Frar 2009 bin-numru 179 (l-Istqarrija) (a fol. 55) li permezz tieghu infurmat lill-pubbliku in ġenerali li r-reklam u l-promozzjoni tas-servizz ġdid ta’ telefonija mobbli tal-Melita plc seta’ jidher li fihom elementi li jistgħu potenzjalment iqarrqu bil-konsumatur. Fl-Istqarrija intqal ukoll li r-reklami kienu jgħidu li r-rati kienu *“sa 30% orħos”* (*“Up to 30% cheaper”*) pero’ l-fatt li l-prezz ta’ minuta sħiħa kellha titħallas għal telefonata anki ta’ ftit sekondi li ssir fl-ewwel minuta dehret li tagħti lok għall-konfużjoni min-naħa tal-konsumaturi u ghalhekk dan seta’ eventwalment iġiegħel lill-konsumaturi jieħdu deċiżjoni transazzjonali li ma jieħdux f’ċirkostanzi oħra. L-Istqarrija tgħid ukoll li n-nota stampata b’ittri żgħar *“Calls are on a per second basis after the first minute”* ma tidhirx ċara biżżejjed sabiex il-konsumatur medju jieħu deċiżjoni informata.

Fis-9 ta’ Frar 2009 id-Direttur bagħat ittra lis-soċjeta’ appellanti (a fol. 59 u 60) li permezz taghha ġiet avżata li d-Direttur beda’ jinvestiga r-reklam u l-promozzjoni tas-servizz ġdid ta’ telefonija ċellulari dwar ir-rati reklamati bħala *“sa 30% orħos”* (*“Up to 30% cheaper”*) u li ai termini tal-artikolu 14A(1) tal-Att is-soċjeta’ appellanti kellha ħmistax-il ġurnata biex tagħmel is-sottomissjonijiet tagħha f’dan ir-rigward. Fid-9 ta’ Frar 2009 id-Direttur bagħat ukoll ittra oħra lis-soċjeta’ appellanti li permezz taghha giet infurmata bil-possibilita’ li tigi mposta fuqha multa amministrattiva fir-rigward tal-istess reklam u promozzjoni u li jiġu wkoll imposti multi amministrattivi jekk ordni tat-tħaris ma jiġix obdut u dan ai termini tal-Artikolu 106A (2) u (5) tal-Att (a fol. 61 u 62).

Fis-17 ta’ Lulju 2009 id-Direttur avża lis-soċjetà appellanti bid-Deċiżjoni (vide fol. 21).

L-Appell

Is-soċjetà Melita Mobile Limited appellat mid-Deċiżjoni a bażi ta' tliet aggravji u cioe', in succint:

Fl-ewwel lok, in-nuqqas ta' smiegh xieraq qabel inħarġet l-Istqarrija in kwantu d-Direttur ma kienx ikkunsulta mas-soċjetà appellanti dwar il-kontenut tal-istess Stqarrija. Għalhekk, is-soċjetà appellanti tallega li d-Direttur aġixxa b'mod inġust, prematur u illegali u għaldaqstant talbet li tiġi annullata d-Deċiżjoni.

It-tieni aggravju tas-socjeta' appellanti hu li d-Direttur għamel analiżi żbaljata tal-fatti. Is-soċjetà appellanti targumenta li fl-arranġament riklamat r-rati tagħha kienu tassew orħos minn tal-kompetituri u in oltre li l-arranġament kien innovattiv u issimplifika l-iskeda tal-prezzijiet. Is-soċjetà appellanti targumenta wkoll li l-kliem *"up to 30% cheaper mobile rates"* ma kienux qarrieqa u li d-Direttur zbalja meta qabbel ir-roħs tat-tariffi mar-rati precedenti tas-socjeta' appellanti stess, għaliex dak li riedet tgħid is-soċjetà appellanti fir-riklami tagħha kien li r-roħs jirrizulta meta mqabbel mat-tariffi tal-kompetituri. Is-soċjetà appellanti qalet ukoll li l-konsumatur medju hu wieħed li jkun *"reasonably well informed and reasonably observant and circumspect"* u jagħmel *"intelligent choices"* u għalhekk r-riklam in kwistjoni kien ċar biżżejjed u jiftiehem sew mill-konsumatur medju.

It-tielet aggravju tas-socjeta' appellanti hu li d-Direttur interpreta l-liġi b'mod erronju. Is-soċjetà appellanti targumenta li mhux minnu li kisret id-disposizzjonijiet tal-Artikolu 51D tal-Att u cioe' li ma tatx tagħrif dwar it-termini u l-kundizzjonijiet applikabbli u dan għaliex m'huwiex possibli li f'riklam bi ftit kliem tippreżenta dawn it-termini u l-kundizzjonijiet. Is-soċjetà appellanti spjegat li għamlet dawn it-termini u l-kundizzjonijiet aċċessibli għal konsumatur fuq diversi fuljetti, fil-ħwienet u fuq is-sit elettroniku taghha. Barra minn hekk, is-soċjetà appellanti qalet li d-Direttur ma speċifikax ai termini ta' liema parti tal-Att ibbaża d-deċiżjoni tiegħu, u cioe' jekk hux ai termini tal-Artikolu 51D(1)(a) jew 51D(1)(b), u din għamlitha diffiċli għas-soċjetà appellanti tagħmel is-sottomissjonijiet tagħha f'dan ir-rigward.

Ghalhekk, is-soċjetà appellanti talbet li:

Fl-eventwalità li t-Tribunal jilqa' l-appell tas-soċjetà appellanti dwar nuqqas ta' smiegħ xieraq, għandha tiġi annullata d-Deċiżjoni;

Fl-eventwalità, li t-Tribunal jilqa' l-appell tas-soċjetà appellanti rigward li d-Direttur għamel analiżi żbaljata tal-fatti, a bażi tal-argumenti kollha jew xi wħud minnhom miġjuba mis-soċjetà appellanti, għandha tiġi annullata d-deċiżjoni tad-Direttur in toto.

Jekk l-appell tas-soċjetà appellanti ai termini ta' l-Artikolu 110B tal-Att jinstab li huwa fondat in toto, għandha tiġi annullata l-ordni tad-Direttur li timponi multa;

Jekk l-appell tas-soċjetà appellanti ai termini ta' l-Artikolu 110B tal-Att jinstab li huwa parzjalment fondat, għandha tiġi mnaqqsa l-multa.

Kunsiderazzjonijiet Legali

L-aggravju fir-rigward tal-allegat nuqqas ta' smiegħ xieraq.

Dan l-aggravju tas-socjeta' appellanti jirrigwarda esklussivament l-Istqarrija u l-mod kif din inharget mid-Direttur in kwantu s-socjeta' appellanti tissottometti li din tikkostitwixxi decizjoni li ttiehdet minghajr ma giet ikkonsultata l-istess socjeta' appellanti u ghalhekk fil-hrug tal-istqarrija d-Direttur agixxa b'mod ingust, prematur u illegali.

It-Tribunal jichad dan l-aggravju in kwantu l-appell odjern jitratta u gie intavolat fir-rigward tad-Decizjoni (kif definita *supra* ossia d-deċiżjoni tad-Direttur għall-Affarijiet tal-Konsumatur tas-17 ta' Lulju 2009) u mhux fil-konfront tal-Istqarrija. L-Istqarrija ma tiffurmax parti mid-Decizjoni jew mill-*iter* procedurali li wassal ghall-istess Decizjoni u ma gietx diskussa jew itrattata fid-Decizjoni appellata. Fil-fatt l-Istqarrija ma tinkwadrax fl-ambitu tal-Artikolu 14(A) tal-Att ai termini ta' liema inghatat id-Decizjoni.

In oltre, t-Tribunal ma jaqbilx ma' dak li ntqal mis-socjeta' appellanti fejn tirreferi ghall-Istqarrija bhala decizjoni li biha d-Direttur intrabat u li permezz taghha esprima ruhu dwar il-konkluzjoni tal-kaz. Fil-fatt fl-Istqarrija, apparti li ntuzat dicitura bhal *"…would appear to contain elements that might potentially mislead consumers"*; *"…would seem to lend itself to confusion from the part of consumers"* u *"…does not seem to be clear enough…"*[1], jinghad b'mod car li l-kwistjoni kienet ghada qed tigi investigata u ghalhekk ma jistax jinghad li ttiehdet decizjoni.
Jinghad mis-socjeta' appellanti li l-Istqarrija inharget ai termini tal-Artikolu 8 tal-Att filwaqt li d-Direttur jirribatti li fil-hrug tal-Istqarrija kien qieghed jezercita' l-funzjonijiet tieghu ai termini tal-Artikolu 3 tal-Att[2] u cioe' li jghati taghrif lill-pubbliku dwar hwejjeg li jolqtu l-interessi tal-konsumaturi. It-Tribunal jinnota li fiz-zewg istanzi l-ligi ma tirrikjedix li d-Direttur kellu b'xi mod jikkonsulta mas-socjeta' appellanti u ghalhekk jirrizulta li d-Direttur agixxa skont il-ligi u fl-ambitu tal-poteri moghtija lilu.

Ghaldaqstant, dan l-ewwel aggravju tas-socjeta' appellanti qieghed jigi michud.

L-aggravji li d-Direttur għamel analiżi żbaljata tal-fatti u tal-ligi

It-Tribunal huwa tal-fehema li r-reklami li saru *da parte* tas-socjeta' appellanti kienu tassew jiżgwidaw lill-konsumatur peress li ma jirrizultax li t-telefonati kollha kienu sa 30% orħos minn dawk tal-kompetituri u dan in kwantu t-tariffa li riedet titħallas mill-utent ghall-ewwel minuta ta' telefonata kienet ghal minuta shiha, anki jekk it-telefonata tkun ta' ftit sekondi. Dan kien indikat b'ittri żgħar fil-parti t'isfel tal-paġni tal-fuljett li jirriklama s-servizz (vide fol. 44). In oltre, b'ittri tat-tip *bold* is-socjeta' appellanti kitbet fil-materjal promozzjonali taghha l-kliem "***kull sekonda***", filwaqt li l-kliem sussegwenti fl-istess frazi, "*wara l-ewwel minuta*" kienu miktuba b'tip normali (vide fol. 44).

[1] Enfasi tat-Tribunal
[2] Qabel ma gie sostitwit bis-sahha tal-Att VI tal-2011

B'ittri żgħar ħafna, u anke b'orjentazzjoni vertikali, mohbija fil-ġenb tal-paġna tal-fuljett promozzjonali fejn m'hemm l-ebda kliem iehor, is-soċjeta' appellanti indikat li "*Terms and conditions apply*" pero' mingħajr ebda indikazzjoni ulterjuri dwar x'inhuma dawn it-termini u kundizzjonijiet (vide fol. 93). M'hemmx dubju li f'dan il-kaz il-konsumatur ma tpoggiex f'posizzjoni li jkun jista' jiehu decizjoni transazzjonali nfurmata.

Tenut kont tas-suespost, m'hemmx dubju ghat-Tribunal li l-għan tad-disinn tal-materjal promozzjonali utilizzat mis-socjeta' appellanti, bi kliem kbar u *bold* fir-rigward ta' certu kliem pero' bi kliem żgħar skont fejn jaqbel lis-soċjeta' appellanti, kien li jattira l-attenzjoni tal-konsumatur għall-possibilta' ta' ffrankar ta' flus fuq bazi ta' rata ghal kull sekonda, pero' fl-istess hin inaqqas l-attenzjoni tal-konsumatur ghall-fatt li anke jekk it-telefonata ddum biss ftit sekondi fl-ewwel minuta, l-konsumatur xorta jkollu jħallas t-tariffa ghal telefonata ta' minuta sħiħa. In oltre, kif qal tajjeb id-Direttur fin-nota ta' sottomissjonijiet finali tieghu, r-rohs reklamat mis-socjeta' appellanti bhala *"up to 30% cheaper"* ma jistax jitqies semplicement sabiex iqajjem l-interess izda dan ir-rohs reklamat ghandu verament ikun rifless kif imhabbar fl-offerta, haga li ma tirrizultax kif gia inghad *supra*.

Ghaldaqstant, it-tieni u t-tielet aggravji tas-socjeta' appellanti qed jigu michuda.

Deċide

Dan it-Tribunal ghalhekk jichad fl-intier tieghu l-appell tas-socjeta' appellanti Melita Mobile Limited u jikkonferma d-Decizjoni tad-Direttur għall-Affarijiet tal-Konsumatur tas-17 ta' Lulju 2009.

< Sentenza Finali >

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