

MALTA

Avviz Numru CCT 30/14/GB

Joan Pace

vs

SMS Mondial Ltd.

Illum 2 ta' April 2014

#### **It-Tribunal**

Wara li ha konjizzjoni tal-Avviz fl-ismijiet fuq premissi pprezentati fil-5 ta' Frar, 2014 fejn ir-rikorrenti talbet rifuzjoni ta' sebgha u tmenin Ewro (€87.00), rapprezentanti 'tour' li hija bbukjat minghand is-socjeta' ntimata, liema 'tour' ma kienx tal-livell li hija kienu hallset ghalih.

Is-socjeta' ntimata pprezentat risposta bil-miktub ghal din it-talba, u attendiet ghas-seduta.

Illi wara li sema' x-xhieda guramentata tar-rikorrenti li hija l-istess rikorrenti, u wara li sema' x-xhieda guramentata tas-socjeta' ntimata, u wara li ha konjizzjoni tal-fatti kif ukoll tac-cirkostanzi kollha tal-kaz;

#### **Ikkonsidra s-segwenti:**

##### **Ir-rikorrenti ssottomettiet bil-miktub illi:-**

Hija qiegghda titlob il-kumpens fl-ammont ta' sebgha u tmenin Ewro (€87.00) minghand is-socjeta' ntimata, minhabba numru ta' nuqqasijiet fl-implimentazzjoni tat-'tour' li sar fl-14 sal-21 ta' Awissu 2013 gewwa Slovenia.

Ir-rikorrenti qiegghda titlob kumpens ta' disgha u tletin Ewro (€39.00) li jirrappreżentaw l-ispejjez ta' l-eskursjoni tal-Hadd 18 ta' Awissu 2013. Din l-eskursjoni giet mibdula totalment minn kif kienet deskritta fil-'brochure' u minghajr pre-avviz b'rizultat li r-rikorrenti sofriet 'stress' u 'travel sickness'. Hija giet michuda wkoll li tgawdi post partikolari ghaliex ix-xufier ma sabx parkeġġ.

Ir-rikorrenti qieghda titlob kumpens ta' tlettax-il Ewro (€13.00) li huma terz ta' l-ispejjez ta' l-eskursjoni tat-Tnejn 19 ta' Awissu 2013, fuq tibdil minghajr pre-avviz, fejn hija ttiehded tara post iehor minflok il-post ippjanat hekk skond il-'brochure'.

Ir-rikorrenti qieghda titlob ukoll kumpens ta' hamsa u tletin Ewro (€35.00), li hija s-somma ta' l-'upgrade', li hija hallset biex il-lukanda tkun '4 star'. Mal-wasla taghhom, huma gew nformati li kulhadd kien ha jkollu 'free upgrade' pero' dan ma sehxx ghax dawk li hallsu ghal lukanda '3 star' biss gew 'upgraded', u hija baqghet fil-lukanda '4 star'.

### **Is-socjeta' ntimata ssottomettiet bil-miktub illi:-**

Ir-rikorrenti qed tallega numru ta' nuqqasijiet fl-implimentazzjoni ta' dan it-'tour' pero' ma specifikatx x'kienu dawn in-nuqqasijiet.

L-ilment huwa wiehed bla bazi, ghaliex l-ewwelnett kwalunkwe 'tour leader' jista' jbidel is-sekwenza tal-programm, basta dan isir fit-totalita' tieghu skond il-'brochure'. Hafna drabi dan it-tibdil isir minhabba diversi ragunijiet bhal traffiku, hinijiet li jkunu marbuta bihom biex jaslu f'certi postijiet fosthom 'department stores' u cirkustanzi ohra biex, ghal kuntrarju ta' dak li qed jigi allegat, is-sekwenza tal-gita tkun izjed prattikabbli.

M'huwiex minnu li l-eskursjoni ta' Vrsic Pass ma saritx skond il-programm. Il-programm jindika li l-waqfa f'Postarski Dom kellha tkun wahda qasira.

L-eskursjoni ta' Worthersee saret kif hemm fil-programm. Is-socjeta' ntimata ma setghatx izzur biss post wiehed, Hochosterwitz Castle, izda l-grupp kien infurmat b'dan u t-'tour leader' issuggeriet li tehdhom 'Minimundus Park' minflok. Kulhadd qabel ma' dan is-suggeriment u hekk sar.

Rigwardanti l-ahhar ilment tar-rikorrenti, dan huwa kompletament zbaljat. Li gara kien illi l-grupp kien imqassam f'zewg lukandi, wahda '3 star' u l-ohra '4 star'. Ir-rikorrenti kienet hallset ghal '4 star'. Gara li meta l-grupp wasal Lake Bled, il-lukanda '3 star' ma kellhiex post ghal dawk kollha li hallsu biex joqghodu fit-'3 star'. Biex is-socjeta' ntimata ssolvi din il-problema, ma kellhiex ghazla ohra hlief li tittrasferihom fil-lukanda '4 star'. Dan ifisser li hadu 'upgrade' b'xejn. Izda, biex ma ssirx ingustizzja ma' dawk li kienu hallsu ghal '4 star', gie deciz li dawk li hadu 'upgrade' b'xejn jinghataw kmamar minghajr 'lake view' u minghajr arja kkundizzjonata, u dawk li kienu hallsu ghal '4 star' jighataw kmamar bil-'lake view' u bl-arja kkundizzjonata minghajr ma hallsu extra ghalihom. Ghalhekk ir-rikorrenti hadet 'upgrade' b'xejn ukoll.

Is-socjeta' ntimata ezebiet dokumentazzjoni relattiv.

**It-Tribunal jinnota illi:-**

Wara li sema' l-partijiet, it-Tribunal jikkonsidra illi fix-xhieda guramentata tar-rikorrenti, hija regghat ikkonfermat il-verzjoni taghha bil-miktub.


Ir-rikorrenti ezebiet erbgħa (4) dokumenti li gew immarkati bhala Dok.MM1 sa Dok.MM4.

It-Tribunal jikkonsidra wkoll illi s-socjeta' ntimata fix-xhieda guramentata taghha regghat ikkonfermat il-verzjoni taghha bil-miktub.

Xehdet Carmen Camilleri, prodotta mis-socjeta' ntimata.

**Għal dawn il-motivi:**

It-Tribunal, wara li kkonsidra dak kollu hawn fuq premiss, ihoss illi huwa l-obbligu tiegħu u fid-dmirijiet tiegħu li jikkummenta dwar il-fatt illi nonostante d-drittijiet ta' kull konsumatur, liema drittijiet għandhom dejjem jigu osservati u rrispettati, ma jista' qatt jigi ttollerat l-abbuz ta' tali drittijiet da parti tal-konsumatur stess, b'dana illi l-konsumatur ikun irid izomm in-negozjant responsabbli għal kwalunkwe haga li tmur hazin u/jew jipprova jaqla' lira minn fuq dar l-istess. Is-socjeta' ntimata ma naqqset bl-ebda mod fis-servizzi taghha, ansi jidher ampjament car mill-provi prodotti, illi hemm element ta' esagerazzjoni da parte tar-rikorrenti, speċjalment meta wiehed jikkonsidra illi fuq ammissjoni taghha stess it-'tour' in kwistjoni kien tajjeb hafna, pero' l-ilmenti taghha jirrigwardaw biss is-semplici fatt illi s-socjeta' ntimata ma implimentatx bil-punto e virgola dak li kien hemm ikkwotat fil-'brochure' taghha. Illi għalhekk, it-Tribunal qed jichad it-talba tar-rikorrenti, bl-ispejjez tal-kawza kontra l-istess rikorrenti.



**Avv. Gabrielle Buttigieg**  
Arbitru