TRIBUNAL GHAL TALBIET TAL-KONSUMATUR

CONSUMER CLAIMS TRIBUNAL

MALTA

Fit-Tribunal tal-Konsumatur

Joan Micallef St. John et

vs

O'Hea Opticians - Celia Melillo

CCT 15/20/MS

19 ta' Awwissu 2020

It-Tribunal

Ra l-avviz tar-rikorrenti prrezentat fil-21 ta' Jannar 2020 fejn talbet ir-rifuzjoni ta' €630.00, prezz ta nuccali *(frame* u lenti *varifocal)* ordnat u mixtri minghand l-azjenda intimata liema nuccali ma kienx tajjeb ghall-uzu li ghalih kien mahsub, kif ukoll spejjes ohra subiti mir-rikorrenti biex tiehu parir ulterjuri wara li ma setghetx tuza n-nuccali minhabba sturdament kbir.

Ra r-risposta tal-intimata pprezentata fit-12 ta' Frar 2020, fejn cahdet it-talba tar-rikorrenti u qalet li r-ricetta kienet taqbel perfettament mal-lenti u li meta si tratta ta' lenti *varifocal*, perjodu ta' aggustament ta' xi gimghat huwa normali hafna u anke mistenni; Illi r-rikorrenti ghazlet illi tibdel il-lenti u dan sar minghajr hlas, pero' xorta ma kenitx kuntenta u ghalhekk giet riferuta lura ghand it-tabib li kien ghamel ir-ricetta li kkonferma li l-lenti kienu tajbin u se mai il-problema kienet illi r-rikorrenti kienet drat nuccali maghmula fuq ricetta hazina; illi r-rikorrenti biddlet il-*frame* tan-nuccali erba' darbiet.

Ra l-atti u d-dokumenti kollha tal-process.

Sema' x-xhieda bil-gurament.

Ikkunsidra

Illi rrizulta mill-provi illi f'Lulju 2019, ir-rikorrenti marret ghand l-azjenda intimata biex tara nuccalijiet. Hi diga kellha ricetta mit-tabib Norman Shaw u ddecidiet illi taghmel nuccali *varifocal* peress illi riedet xi haga gdida. Ordnat in-nuccali li kien jiswa €585.00 u hallset depozitu ta' madwar €180.00. In-nuccali kellu jsir barra minn Malta u wara xi gimghatejn jew iktar marret ghalih. X'hin pruvatu bdiet tara kollox idur. L-impjegata li qdietha (kemm dan-inhar kif ukoll meta marret l-ewwel darba) qaltilha biex tiehdu d-dar biex tidrah u spjegat li kien normali li ghal bidu thoss sturdament, pero' l-ghada ir-rikorrent regghet marret lura l-hanut u ddecidiet li tbiddel il-lenti u taghmilhom *bifocals*. Pero' anke dawn ma kienux tajbin. Ir-rikorrenti tghid illi l-lenti *varifocal* tathom lura u lanqas ma hadet flusha lura alavolja l-*bifocals* kienu irhas. Marret drabi ohra u sahansitra bidlulha frame xi erba' darbiet.

Ir-rikorrent qalet ukoll li marret ghand Cathedral Optician fejn in-nuccali gie imqabbel mar-ricetta ta' Dr Shaw u qalulha li l-PD kien differenti u li n-nuccali kien hazin. Marret ukoll ghand Ivan Vella, specjalist tal-ghajnejn u wara li ezaminaha, ra r-ricetta u qallha li r-ricetta kienet tajba pero' n-nuccali ma kienux tajbin ghaliex ma kienux centred. Hi zammet in-nuccali bil-lenti *bifocal* ghalkemm qatt ma uzatu.

In kontro-ezami, ir-rikorrenti kkonfermat illi darba kienet marret ghand l-azjenda intimata bl-ittra ta' Dr. Shaw li kien kkonferma li l-lenti kienu tajbin u jaqblu mar-ricetta tieghu. Din l-ittra giet esebita mill-intimata bhala Dok NS. Ikkonfermat ukoll illi meta marret biex taghmel nuccali l-ewwel darba kienet hadet maghha ir-ricetta ta' Dr. Shaw.

Xehed ukoll ir-ragel tar-rikorrenti li kkonferma dak kollu li qalet u qal illi l-problema kienet fil-PD u dan giet konfermata minn tnejn minn nies differenti. Zied ighid illi barra l-€585 tan-nuccali, qed jitolbu ukoll l-ispejjes li hallsu ghand it-tobba Norman Shaw u Ivan Vella.

Xehdet ukoll l-intimata Celia Melillo li qalet illi ma kenitx prezenti la meta r-rikorrenti ordnat in-nuccali u lanqas meta gabritu. Pero' saret taf illi kienet giet b'ricetta ta' Dr. Shaw u r-rikorrenti ghazlet li taghmel lenti *varifocal* tad-ditta Hola. Meta gabret in-nuccali, avolja l-intimata ma kenitx hemm, l-impjegati taghha qalulha li r-rikorrenti ma kenitx qed tara sew u spjegat x'jigri f'sitwazzjonijiet bhal dawn - i.e. jaraw jekk kien hemm xi zball min-naha taghhom. Meta ma kienx jidher li sar zball, offrewlha li taghmel *bifocal* lenses u hi accetat. Pero' xorta ma hargitx kuntenta u f'dak l-istadju qalulha biex tmur lura ghand Dr. Shaw u hekk ghamlet. It-tabib Shaw ikkonstata li l-problema kienet fil-lenti tan-nuccali taghha l-antik u li kienet drat PD hazin.

I have examined Ms Joan Micallef St. John and found to be correct.
I checked the PD of her ***old glasses*** *and found them to be incorrect approx 66mm. Her PD is 60. I therefore suspect that she has gotten used to a wider PD?? as could not find anything else wrong. Or that she is highly sensitive to the size of her frames, maybe rectify to a frame the same size as her old ones might help. (25.9.19).*

L-intimata tghid illi eventwalment baghtu l-varifocals lura ghand il-*headquarters* fl-Italja peress illi dawn kienu gew mibdula ghal *bifocals.* Spjegat ukoll illi l-kumpanija ma taghtix flus lura pero' toffri l-opportunita' li dak li jkun ibiddel il-lenti minghajr hlas. Spjegat ukoll illi r-rikorrenti kienet biddlet il-frame erba' darbiet u dik kienet ir-raguni ghaliex seta' kien hemm id-*downward displacement* li rrefera ghalih it-tabib Vella fl-ittra tieghu meta qal hekk:

"I have examined the glasses ....
In my opinion there is some downward displacement of the centre of the left lens. This might cause the feeling the client is complaining of." (15/11/19)

Ikkunsidra

Illi l-istorja kollha bdiet f'Lulju 2019 meta r-rikorrenti marret ghand l-azjenda intimata u iddecidiet tordna nuccali varifocal. Marret ghalih f'Awwissu 2019 u meta libsitu qabadha sturdament. Fejn

jidhol lenti *varifocal,* perjodu ta' aggustament huwa normali u dan jaf idum ftit granet jew anke gimghatejn jew tlieta. Ir-rikorrenti pero' ma qaghditx tistenna u marret lura l-ghada. Fuq suggeriment tal-azjenda intimata, iddecidiet illi tibdel il-lenti minn *varifocal* ghal *bifocal.* F'Settembru 2019 marret ghand l-azjenda intimata u talbithom il-lenti originali (varifocal) u hadithom ghand Dr. Shaw.

Fl-avviz taghha, r-rikorrenti tghid illi Dr. Shaw qallha li l-PD ma kienx korrett, pero' dan kien jirreferi ghal PD tan-nuccali l-antik u mhux tal- lenti godda illi gew imfassla fuq ir-ricetta ta' Dr. Shaw, li skond hu kienu tajbin. Wara, ir-rikorrenti marret lura ghand l-azjenda intimata u biddlet il-frame xi erba darbiet, anke fuq suggeriment tat-tabib Shaw. Xahrejn wara, f'Novembru 2019 u allura wara li kienet biddlet kemm il-lenti *varifocal* ghal *bifocal* umbaghad biddlet il-frame tan-nuccali xi erba' darbiet, marret ghand Cathedral Opticians u ghand is-specjalista Vella. Dan ifisser illi l-lenti li ezamina Dr. Shaw ma kienux l-istess li ezaminaw Dr. Vella u Cathedral Opticians.

Ghalkemm fix-xhieda taghha quddiem dan it-Tribunal, ir-rikorrenti ma semmietx li marret ghand it-tabib Shaw biex turih il-lenti, taghmel referenza ghal din il-vista fl-avviz tahha fejn tghid hekk:

September 2019 Few days later I phoned and visited O Hea and I asked them to give me the original lens to take them to Dr. Shaw who told me that the PD was not correct.

It-Tribunal jifhem allura, illi l-lenti originali jirreferu ghal lenti *varifocal l*i ghamlet fil-bidu, u li f'dak l-istadju kienu fil-pussess taghha, kif xehdet anke l-intimata, meta qalet hekk:

"F'dak l-istadju ghidnielha biex tmur ghand Dr. Shaw, pero' qabel konna offrejnielha biex taghmel bifocal jigifieri issa r-rikorrenti kellha l-bifocal lenses fuq frame u lenses l-ohra tal-varifocal kienu gewwa borza, imma kollox kien fil-pussess taghha."

F'Novembru 2019 meta r-rikorrent marret ghand Cathedral Opticians u ghand Dr. Vella, hi marret bin-nuccali li kien fih il-lenti *bifocal.* Dan ifisser allura illi filwaqt li Dr. Shaw ghamel l-analizi fuq il-lenti originali (varifocal), Dr. Vella qatt ma rahom u ghamel l-analizi fuq in-nuccali li kien fih il-lenti *bifocal* wara li l-*frame* kien gie mibdul xi erba' darbiet.

It-Tribunal jidhirlu li l-ewwel zball li sar kien li tbiddlu l-lenti minn *varifocal* ghal *bifocal* qabel ma r-rikorrenti hadet parir jew *second opinion* minghand tabib. Ir-rikorrenti hadet *second opinion* fuq nuccali u *frame* li ma kienux l-originali imma nuccali li kien gie mibdul u mbaghbas erba jew hames darbiet. It-Tribunal ma jistax jinjora l-ittra ta' Norman Shaw li ighid car u tond illi l-lenti originali kienu tajbin u jaqblu perfettament mar-ricetta tieghu. Il-fatt illi hi ma setghetx tidrahom ma jfissirx illi ma kienux tajbin, ghaliex kif spjegaw kemm l-intimata kif ukoll Dr. Shaw, dan facilment jista' jigri. U mir-ricerka li ghamel dan it-Tribunal jidher li fejn jidhol il-*varifocal* lenses huwa normali li persuna ddum tlett gimghat jew iktar sakemm tidra.

Ghalkemm ir-rikorrenti tilmenta illi ma haditx *refund* meta biddlulha l-lenti minn *varifocal* ghal *bifocal*, din hija l-prassi tal-kumpanija barranija. It-tibdil sar minghajr hlas u kull darba li biddlet il-frame dan ukoll kien minghajr hlas. Ovvjament din kienet l-ghazla ahhari tar-rikorrenti u jekk

riedet setghet zzomm kollox kif inhu u thalli kollox ghand il-hanut. Dan kien ikun l-ahjar haga ghaliex f'cirkostanzi bhal dawn, meta persuna tilmenta fuq oggett, l-aktar haga importanti huwa li dak l-oggett jigi prizervat ghaliex altrimenti tkun giet mitlufa l-ahjar prova, kif gara f'dan il-kaz. Pero' jidher illi Dr. Shaw kien ikkonstata l-lenti orignali u sab li kienu tajbin. L-ilment tar-rikorrenti kienet propju fuq dawn il-lenti, fejn ilmentat illi ma kienux tajbin. Dr.Shaw irreleva illi kienu l-lenti tan-nuccali l-antik li kienu hziena u mhux dawn li taghhom ghamel ir-ricetta. Dan ipoggi lir-riorrenti f'sitwazzjoni pjuttost hazina ghal dak li jirrigwarda l-istanza taghha.

L-ilment principali taghha kien li dawn il-*varifocal* ma kienux tajbin ghall-uzu li ghalihom kien intenzjonat, mentri dan ma rrizultax mill-atti. Jekk il-kumpanija ppruvat minn kollox biex taqdi r-rikorrenti biex izzomm tajjeb dik ir-relazzjoni mal-klijent, dan minn fuq m'ghandux jingieb bhala argument kontra l-intimata. Ghalhekk it-Tribunal jidhirlu li l-istanza tar-rikorrenti m'ghandhiex tigi milqugha.

It-Tribunal josserva pero', li l-intimata offriet li ttiha lura mija u sittin Euro (€160.00), il-prezz tal-*frame.*
Ghalhekk qed jordna lill-istess intimata sabiex tirrifondilha is-somma ta' mija u sittin Euro.
Mill-qpija pero', it-talbiet attrici qed jigu michuda.
It-Tribunal jawtorizza lill-intimata illi tiehu lura il-*frame* koncernat (pero' mhux il-lenti), darba jsir il-hlas ta' €160.00
Bl-ispejjes ghandhom jibqghu bla taxxa.

Michela Spiteri LL.D
Arbitru

47A, SOUTH STREET, VALLETTA VLT1101 – MALTA TELEPHONE: (+356) 21227070