TRIBUNAL GHAL TALBIET TAL-KONSUMATUR

CONSUMER CLAIMS TRIBUNAL

MALTA

Fit-Tribunal Ghal Talbiet tal-Konsumatur

Ivana Mercieca

vs

SMS Mondial Ltd

CCT 177/19/MM

Illum, 19 t'Ottubru, 2020

It-Tribunal

Ra l-avviż tar-rikorrenti ppreżentat fis-17 ta' Diċembru 2019 fejn talbet ir-rifużjoni ta' € 3318, prezz għall-żewġ persuna għat-tour spiritwali mingħand is-soċjeta' intimata liema tour ma kienx hekk kif pattwit, jew ammont ieħor li t-Tribunal jogħġobu jimponi.

Ra r-risposta tas-soċjeta' intimata pprezentata fid-9 ta' Jannar 2020, fejn eċċepiet preliminarjament illi dan it-Tribunal ma huwiex kompetenti sabiex jisma dan il-każ stante li hemm qbil bejn il-partijiet li l-Qorti Maltija għandha l-kompetenza esklussiva u għalhekk dan it-Tirbunal għandu jastjeni milli jisma dan il-każ; Illi mingħajr preġudizzju għas-suespost, l-informazzjoni li Dun Ġorġ Dalli ma setax jitla mal-grupp peress li ddaħħal l-isptar għal kura li għadu għaddejja bih sa dak inhar tal-preżentata tar-risposta, ġiet ikkkomunikata lill-grupp kollu individwalment sa ġimgħa qabel il-laqgħa li saret diversi ġranet qabel il-grupp ħalla Malta. Dan sar sabiex min ħass li ma xtaqtx jitla fuq dan it-tour/pelligrinaġġ mingħajr it-tmexxija ta' Dun Ġorġ seta liberament jikkanċella; It-trasport kollu kien riservat diversi ġimgħat qabel it-tluq minn Malta tal-grupp. Id-dewmien li kien hemm f'xi ġranet fil-wasla/tluq ta-kowċis kien dovut biss għall-ammont kbir ta' traffiku li wieħed dejjem isib f'postijiet turistiċi bħall-Art Imqaddsa. Dewmien ieħor li dejjem isir, kien fuq il-Border bejn il-Ġordan u Israel sabiex jiġi kkonfermat l-identita' ta' kull passiġġiet mill-awtoritajiet tas-sigurta'.

Ra l-atti u d-dokumenti kollha fil-proċess.

Sema' x-xhieda bil-ġurament.

Ikkunsidra

Illi rriżulta mill-provi illi r-rikorrenti u żewġa kienu bbukjaw tour mal-SMS Mondial, liema tour kellu jkun f'forma ta' pellegrinaġġ bejn it-8 u s-17 ta' Settembru tas-sena 2019 bejn l-Israel u l-Ġordan, liema tour kellu jkun kondott minn Dun Ġorġ Dalli.

Illi r-rikorrenti tgħid li hi u żewġha bbukjaw dan it-tour biss għax kellu jkun kondott minn Dun Ġorġ Dalli. Ġara li xi jiem qabel it-tluq, ir-rikorrenti ġiet infurmata permezz ta' laqgħa li saret fl-uffiċju ta' SMS Mondial Ltd li Dun Ġorġ Dalli kien jinsab indispost u għalhekk dan it-tour kien ser isir minn persuna oħra.

Ir-rikorrenti tgħid li fl-ebda mument ma ġiet infurmata li setgħet tikkanċella l-booking tagħha u tiġi rimbursata l-ammont sħiħ ta' żewġ persuni ekwivalenti għal € 3,318.

Ir-rikorrenti tisħaq ukoll li kien hemm nuqqasijiet oħra f'dan it-*tour* inkluż dewmien żejjed u ħela ta' ħin minħabba diżordni fis-sistema tat-trasport bil-*coach*, nuqqas ta' spiritwalita' fit-*tour* mill-gwida li ssostitwixxiet lil Dun Ġorġ Dalli, inkonvenjent meta kkontrattat *gastric flu* minħabba l-ikel provdut fuq bażi *full board* kif ukoll ġbir ta' *tips* li kienu ġja koperti hekk kif pattwit fit-programm.

Xehed Matthew Azzopardi, prodott mis-soċjeta' intimat jgħid li bħala Group Tour Specialist mal-kumpanija SMS Mondial Ltd huma kienu offrew lir-rikorrenti għaliha u għall-żewġha bħala koppja, l-kumpens ta' € 500 wara l-ilment imressaq mir-rikorrenti.

Ikkunsidra

Illi r-rikorrenti tressaq diversi ilmenti, u għalhekk tajjeb li jiġu kkunsidrati individwalment. Illi r-rikorrenti tagħmel enfasi fl-avviż tagħha illi hi u żewġha bbukkjaw dan it-*tour* proprju mas-soċjeta' intimata minħabba li dan kien ser jiġi mmexxi minn Dun Ġorġ Dalli. Illi filwaqt li r-rikorrenti tisħaq li ma ġietx offruta l-opportunita' li tikkanċella dan it-*tour* fil-laqgħa li saret xi jiem qabel meta ġew infurmati li t-*tour* ma kienx ser jitmexxa minn Dun Ġorġ Dalli, joħorġu dawn it-tliet osservazzjonijiet . Fl-ewwel lok, ir-rikorrenti naqset li ġġib prova li hija talbet għal rimbors qabel it-tluq tat-*tour* u li tali talba ġiet jew miċħuda jew injorata mis-soċjeta' intimata. Fit-tieni lok, madanakollu, filwaqt li s-soċjeta' intimata

saħansitra tqajjem il-punt ta' kompetenza tat-tibunal[1], fl-ebda ħin ma kkontestat il-fatt li saritilha talba għall-kanċellament u rifużjoni qabel it-tluq. Illi fit-tielet lok, l-importanza marbuta mal-fatt li kellu jkun Dun Ġorġ Dalli nnisfu li jmexxi dan it-tour, proprju tirriżulta mill-fatt li s-soċjeta' intimat ħassest il-ħtieġa li torganizza dik il-laqgha li tinforma bl-iżvilupp li t-*tour* ma kienx ser jitmexxa minn Dun Ġorġ Dalli.

Illi dan iwassal lil dan it-Tribunal għall-konviċiment morali li r-rikorrenti għandha tiġi emmnuta meta tgħid li għażlet dan it-*tour* partikolari għaliex proprju kien ser jiġi mmexxi minn Dun Ġorġ Dalli. Fi kliem ieħor, is-soċjeta' intimata kienet biss il-pjattaforma u r-relazzjoni kuntrattwali bejn l-istess soċjeta' intimata u r-rikorrenti nibtet għax inzertat kienet tali soċjeta li kienet qed tospita' t-tour li kellu jkun organizzat minn Dun Ġorġ Dalli u minn ħadd iżjed. Illi dan it-Tribunal ma kienx ikollu diffikulta' jordna r-rimbors tal-ħlas kollu li kieku r-rikorrenti għażlet li tikanċella t-tour meta saret taf li Dun Ġorġ Dalli kien indispost.

Illi madanakollu, xorta waħda għandu jiġi nnutat li filwaqt li r-rikorrenti setgħet tagħżel li ma taċċettax li tmur dan it-*tour* mal-aħbar li Dun Ġorġ Dalli kien indispost , u għalhekk kienet tieħu azzjoni *qabel* ma hija tmur, ir-rikorrenti xorta waħda għażlet li tagħti dak iċ-ċans u tara kif tmur taħt id-direzzjoni ta' direttur spiritwali ieħor jew oħra f'dan il-każ. It-Tribunal jifhem li s-soċjeta' intimat inkorriet spejjeż bażiċi bħal biljetti tal-ajru u l-lukanda u li minnhom gawdew ir-rikorrenti.

Illi fir-rigward tal-ilmenti l-oħra imressqa mir-rikorrenti, it-Tribunal josserva illi fiċ-ċirkustanzi partikolari tal-każ, għandu jkun hemm apprezzament raġjonevolji tal-pajjiż u l-kultura partikolari li l-konsumatur, f'dan il-każ ir-rikorrenti tkun sejra fih. Illi għalhekk għandha tingħata d-debita konsiderazzjoni għall-fatt li ċertu pajjiżi għandhom livell ta' standard iżjed baxx minn oħrajn meta mqabbel ma' pajjiżi oħra aktar żviluppati

Madanakollu, fl-istess waqt it-Tribunal jinnota li wara l-ilment imressaq mir-rikorrenti, is-soċjeta' intimata kienet lesta toffri kumpens fl-ammont ta' € 500 bħala koppja lir-rikorrenti. Dan iwassal sabiex dan it-Tribunal jemmen li minkejja li verament wieħed għandu jikkonċedi ċertu nuqqasijiet f'ċertu pajjiżi partikolari meta wieħed joffri servizz, madanakollu dan ma jfissirx li dak li jipprovdi s-servizz għandu jkun eżonorat minn kull responsabbilta' li jassigura li ta' dak li qed jitħallas huwa jiggarantixxi li jkun tal-kwalita' u l-livell pattwit.

[1] Tajjeb li jiġi rilevat li f'dan ir-rigward ma tressqet l-ebda prova mis-soċjeta' intimata.

It-Tribunal josserva li minkejja li r-rikorrenti daħlet f'dettal sabiex tispjega l-istorja tagħha, kien ikun femr għaqli li kieku hija ppreżentat ir-riċevuta tal-infieq tagħha f'dan it-*tour*, liema prova ta' ħlas hija għal kollox sajma fil-proċess. Madanakollu, kien l-istess rappreżentant prodott mis-soċjeta' intimata fejn fid-depożizzjoni tiegħu huwa jikkonferma l-ammont ta' € 3,318.

Għal dawn ir-raġunijiet, it-Tribunal qiegħed jordna lis-soċjeta' intimata sabiex tirrifondi lura 50% tal-infieq minnha magħmul u għalhekk is-somma ta' € 1,659.

Bl-ispejjeżkontra s-soċjeta' intimata..

Martha Mifsud LL.D.

Arbitru