TRIBUNAL GHAL TALBIET TAL-KONSUMATUR

CONSUMER CLAIMS TRIBUNAL

MALTA

Fit-Tribunal tal-Konsumatur

Kimberley Buttigieg

vs

Alan Gatt - Top Brands

CCT 65/22/MS

20 ta' Dicembru 2023

It-Tribunal,

Ra l-avviz tar-rikorrenti pprezentat fit-2 ta' Mejju 2022 fejn talbet is-somma ta' hames mija u hamsa u ghoxrin euro (€525.00), u dan wara li xtrat 'toner' minghand l-intimat/ azjenda intimata fuq parir tas-*sales representative li* accertata li l-prodott kien simili ghal prodott iehor li gieli ntuzat mir-rikorrenti, u b'rizultat ta' dan, xagharha gieha skur.

Ra r-risposta tal-intimat/ azienda intimata fejn cahad it-talbiet bhala infondati fil-fatt u fid-dritt u eccepew li l-intimat/ u jew rapprezentant tieghu kienu responsabbli biss biex ibieghu l-prodott u mhux biex japplikawh.

Ra l-atti kollha tal-kawza

Sema' x-xhieda bil-gurament .

Ikkunsidra

Illi rrizulta mill-provi illi fid-9 ta' Ottubru 2021, ir-rikorrenti marret tixtri *toner* minghand Top Brands ta' Rahal Gdid fejn giet infurmata li l-prodott li s-soltu kienet tixtri m'ghadux jigi. Ir-rikorrenti tghid li *s-salesgirl* qaltilha li kellha prodott iehor u accertatha iktar minn darba li li kien l-istess bhat-*toner* li xtaqet hi u fehmitha kif ghandha tuzaha. Qaltilha wkoll li kienet uzatu fuq xagharha u li hadem l-istess bhal toner. Is-*salesgirl* tatha isimha (Victoria) u l-mobile number taghha biex jekk jinqala' xi haga, tkun tista' ccempel. Fil-fatt ir-rikorrenti xtratu, u applikatu meta marret id-dar, u gieha iswed. Peress li l-hin kien tard

wisq (9.30pm), ma cemplitx lil Victoria. Meta kellmet lil hairdresser taghha, qaltilha li dak ma kienx toner izda zebgha tax-xaghar . It-Tnejn ta' wara marret tkellem l-imghallem u sabet il-manager Romina li qaltilha illi dak il-prodott ma jahdimx bhal toner u talbitha n-numru biex iktar tard jikkuntattjaha is-sid Alan Gatt. Fil-fatt, kellmitu u qallha biex tahslu bil-clarifying shampoo u mal-hames darba jiccara, pero' dan kien qed jaghmilha l-hsara. Ir-rikorrenti talbet is-somma ta' hames mija u hamsa u ghoxrin euro, li huma l-ispejjes li qalet li hallset ghand il-hairdresser (€190 u €180), peress li bit-toner li xtrat ghattiet il-kulur kollu li kellha u gieha iswed minn fuq s'isfel.

Xehdet ukoll Alison Medati, permezz ta' affidavit, li qalet li r-rikorrenti giet ghandha biex tbiddel il-kulur ta' xagharha u bdew il-process twil biex inehhu l-iswed b'colour remover. L-ewwel darba hallset €190. Minn Ottubru 2020 sa' Lulju 2021 qalet li r-rikorrenti nefqet €180.00, u f'Lulju 2021 regghu irtokkjaw l-balage ghal prezz ta' €155.00.

Illi min-naha l-ohra xehdu wkoll Victoria Urry u Alan Gatt. Victoria Urry qalet li r-rikorrenti kienet giet biex tixtri *toner* u meta qaltilha li ma kellhomx, hi telqet u regghet giet lura wara siegha, bil-bott f'idejha u talbitha biex thalltilha l-prodott. Min-naha taghha, tghid illi hi qaltilha li hi mhijiex licenzjata biex thallat il-prodotti u qaltilha ukoll li l-kulur ivarja u ma jigix l-istess fuq kulhadd. Ikkonfermat li kienet tatha n-numru taghha biex jekk ikollha problemi (peress li ma setghetx thallat il-prodott hi), ir-rikorrenti tkun tista' ccempillha. Ikkonfermat illi l-prodott Nirvel Vibrant Hair Colouring Cream huwa toner, mhux zebgha, pero' dan jiddependi fuq kif ikun imhallat - bit-10 percent jibqa' toner, b'20, 30 jew 40 percent jigi zebgha.

Illi xehed ukoll Alan Gatt li kkonferma r-risposta tieghu u qal illi hu ma kienx prezenti dakinhar, izda kien hemm Victoria Urry, is-*salesgirl* tal-hanut. Qal illi hu kwalifikat bhala Trichologist u dermatologista, specjalizzat fuq scalp tax-xaghar. Qal ukoll illi huma jbieghu prodotti u jisuplixxu l-hairdressers, pero' qatt ma jistghu ikuni responsabbli ghaliex huma ma jhalltux il-prodott. Ikkonferma illi r-rikorrenti kienet giet il-hanut xi jumejn wara li applikat il-prodott u dak il-hin ma setax ikellimha u cempillha wara u kellimha fuq it-telefon.

Ikkunsidra

Illi permezz ta' din il-kawza, ir-rikorrenti qed titlob l-ammont ta' €525.00 minghand l-intimat/ azjenda intimata, prezz li hija tghid li hallset ghall-process li kellha taghmel biex tirrimedja l-kulur ta' xagharha, wara li xtrat prodott minghand l-intimat u applikatu d-dar, fuq parir tas-*sales girl.* Illi l-intimat cahad kull responsabbilta' ta' dak li gara, peress illi huma jbieghu l-prodotti u ma jistghux ikunu responsabbli ghal applikazzjoni jew tahlit tal-prodott.

Illi hawnhekk ghandha kaz ta' persuna li marret tixtri prodott minn hanut u hadet parir ta' sales girl dwar kif ghandha tuza l-prodott. Ir-rikorrenti tghid li s-salesgirl assiguratha li t-*toner* kien l-istess bhal prodott li kienet tuza qabel. Is-salesgirl ikkonfermat illi dan id-diskors sar u li qaltilha wkoll illi kienet ippruvatu fuq xagharha stess, pero' tghid ukoll illi qaltilha illi il-kulur jaf ivarja bejn persuna u ohra.

Illi, tajjeb jew hazin, ir-rikorrenti ddecidiet illi tixtri dan il-prodott, li qatt ma kienet uzat qabel, u li tapplikah ghall-ewwel darba, minghajr ebda parir professjoanli minghand il-hairdresser taghha. Terga' u tghid, Illi ghalkemm is-salesgirl tatha n-numru tat-telefon taghha, biex tkun tista' tghinha fil-process jekk ikollha bzonn, ir-rikorrenti ma cemplitix lis-salesgirl, ghaliex, skond hi, iddecidiet illi taghmel il-process fid-9.30pm u ghalhekk kien tard wisq.

Illi t-Tribunal jidhirlu illi hawnhekk ghandu japplika l-principju ta' *caveat emptor* u r-rikorrenti ghagglet wisq. Meta si tratta ta' prodotti tax-xaghar, specialment fejn jidhol kimika u applikazzjoni, huwa fatt maghruf illi prodotti jafu ivarjaw minn persuna ghall-ohra u prodott mhux necessarjament ha johrog l-istess fuq kulhadd. Terga' u tghid illi meta qed tuza prodott ghall-ewwel darba, anke jekk il-prodott ikun simili ghal dak li gieli uzajt qabel, ghandek dejjem tiehu parir professjonali minn xi hadd li jkun jaf ix-xaghar tieghek u mhux taqbad u tapplika prodott ghall-ewwel darba wahdek, fid-disgha u nofs ta' bil-lejl. It-Tribunal jidhirlu ukoll illi meta qed si tratta ta' kimika fejn jidhol persentaggi, l-izghar diskrepanza jaf ikollha konsegwenzi dizastruzi.

Illi mill-provi rrizulta li r-rikorrent marret tixtri l-prodott fid-9 ta' Ottubru 202, li kien is-Sibt. Giet infurmata illi l-prodott ma kienx in stock. Telqet mill-hanut. Regghet marret lura, xtrat il-prodott, hallset seba' euro ghal prodott, umbaghad applikatu dakinhar stess, fid-9.30pm, u dan ghalkemm kienet konsapevoli tal-fatt illi kien tard wisq biex iccempel lil salesgirl f'kaz li kienet bzonn l-assistenza. Dan juri certu 'urgenza' min-naha taghha u ma jawgurax tajjeb. It-Tribunal mhuwiex konvint u ma jistax ikollha l-konfort lli meta halltet il-prodott, ir-rikorrenti qaghdet fuq il-persentaggi u l-pariri li nghatawlha.

Ghalhekk, it-Tribunal ihoss illi fic-cirkostanzi il-versjoni tal-intimat huwa iktar verosimili, u r-rikorrenti ma ppruvatx l-istanza taghha skond il-lig. Ghalhekk it-talba taghha ma timmeritax li tigi akkolta.

Ghal dawn il-motivi, jaqta' u jiddeciedi illi jichad it-talba tar-rikorrenti. Bl-ispejjes.

Michela Spiteri LL.D
Arbitru