TRIBUNAL GHAL TALBIET TAL-KONSUMATUR

CONSUMER CLAIMS TRIBUNAL

MALTA

# Fit-Tribunal tal-Konsumatur

Fl-atti tat-Talba CCT 25/20/F

**Therese Borg Preca**

**vs**

**Orange Travel Group Limited**

Illum, 19 ta' Frar 2024

**It-Tribunal:**

Ra l-Avviż tat-Talba ppreżentat mir-Rikorrenti nhar il-11 ta' Frar 2020;

Ra r-Risposta ppreżentata mill-azjenda intimata nhar it-2 ta' Marzu 2020;

Ra li fil-verbal tas-seduta tal-25 ta' April 2022 il-Partijiet iddikjaraw li jqisu l-ġudizzju bħala wieħed integru bil-preżenza in ġudizzju tar-Rikorrenti Therese Borg Preca waħedha minkejja li r-raġel tar-Rikorrenti ġie nieqes fil-mori tal-proċeduri;

Sema' x-xhieda bil-ġurament;

Ra d-dokumenti;

Sema' s-sottomissjonijiet;

Ra li t-Talba tħalliet għas-sentenza.

**Ikkonsidra:**

Illi r-rikorrenti qed titlob li l-azjenda intimata tiġi kkundannata tħallasha s-somma ta' **elfejn Euro (€2,000)** rappreżentanti rimborż parzjali tal-prezz li hija ħallset għal package tour fl-Art Imqaddsa bejn it-8 ta' Settembru 2019 u s-17 ta' Settembru 2019. Hija tilmenta li s-servizz mogħti mill-azjenda intimata ma kienx tajjeb u skond ma ġie mwiegħed minħabba li:

- Id-Direttur Spiritwali kellu jkun Dun Ġorġ Dalli iżda ma kienx hu li akkumpanja l-ġita, u aktar minn hekk, id-Direttur Spiritwali alternattiv, Fr Agius, ma kienx preparat sewwa;

- It-*Tour Leader* ukoll ma kienitx preparata sewwa u kienet nieqsa minn attribwiti ta' *customer care* effettiv u saħansitra manjieri bażiċi;

- Kien hemm dewmien eżaġerat waqt il-ħaġiet fil-ġita, b'hekk inħela ħafna ħin mill-programm;
- Il-lukandi kienu ġeneralment ta' livell baxx u tispikka fosthom dik Mena Tyche fil-Ġordan kienet ta' livell medjokri u agħar minn hekk, kemm ir-Rikorrenti kif ukoll vjaġġaturi oħrajn qabadhom gastrointerite mill-ikel li kien provdut hemm.

Illi tramite r-Risposta li hija ppreżentat, l-azjenda intimata eċċepiet is-segwenti:

- Illi dan it-Tribunal mhuwiex kompetenti biex jiddetermina dan il-każ għax hemm qbil bejn il-Partijiet li "l-Qorti Maltija" għandha kompetenza esklussiva u għalhekk it-Tribunal għandu jastjeni milli jisma' l-każ;

- Illi Dun Ġorġ Dalli ma setax ikun preżenti għall-ġita minħabba raġunijiet mediċi u appena l-azjenda intimata ġiet infurmata b'dan il-fatt minnu, hija ħadet ħsieb tavża lill-persuni li kien prenotaw il-ġita u tagħthom il-fakoltà li jikkanċellaw;

- Id-dewmien waqt il-ħarġiet kien dovut għall-fatt li fl-Art Imqaddsa jkun hemm ħafna traffiku kif ukoll minħabba spezzjonijiet ta' sigurtà mill-awtoritajiet kompetenti mal-fruntier bejn il-Ġordan u Iżrael. Minkejja san, issistni l-azjenda intimata, xejn mill-programm ma ntilef u t-titjira lura lejn Malta inqabdet fil-ħin.

Illi mill-provi joħroġ li permezz ta' ittra fil-11 ta' Ottubru 2019, l-azjenda intimata kienet offriet lir-Rikorrenti *discount voucher* għall-valur ta' €150. Joħroġ ukoll li r-Rikorrenti, permezz ta' imejl fil-11 ta' Novembru 2019 kienet riġettat din l-offerta u insistiet li għandha tiġi kkumpensata imqar nofs mis-somma ta' €3,318 li kienet ħallset għall-ġita.

Illi r-Rikorrenti ppreżentat ukoll affidavit ta' ċertu Ivana Mercieca, li kienet vjaġġatriċi oħra fuq l-istess ġita kif ukoll kopja ta' sentenza mogħtija minn dan it-Tribunal (diversament presedut) fid-19 ta' Ottubru 2020 fl-ismijiet *Ivana Mercieca vs SMS Mondial Limited* (CCT/177/19/MM). It-Tribunal evalwa kemm l-affidavit kif ukoll is-sentenza u jirriżulta li l-fatti u ċirkostanzi kollha huma l-istess u għalhekk applikabbli għall-każ in eżami.

Illi rriżulta mill-provi illi r-Rikorrenti u żewġha kienu bbukjaw tour mal-azjenda intimata, liema tour kellu jkun f'forma ta' pellegrinagg bejn it-8 u s-17 ta' Settembru tas-sena 2019 bejn l-Iżrael u l-Ġordan. Inizzjalment, il-funzjoni ta' Direttur Spiritwali u *Tour Leader* kellhom ikunu kondotti minn Dun Ġorġ Dalli.

Illi r-Rikorrenti issostni li huma prenotaw din il-ġita ghax kellha tkun immexxija minn Dun Ġorġ Dalli. Ġara li xi jiem qabel it-tluq, il-vjaġġaturi ġew informati waqt laqgħa fl-uffiċċju tal-azjenda intimata li Dun Gorg Dalli kien jinsab indispost u għalhekk il-ġita kienet ser titmexxa minn *Tour Leader* u Direttur Spiritwali alternattivi. Issostni ukoll li mhux veru li ingħatat il-fakoltà li tikkanċella u tieħu rimborż sħiħ ta' € 3,318.

Ir-rikorrenti tisħaq ukoll li kien hemm nuqqasijiet oħra f'din il-ġita inkluż dewmien żejjed u ħela ta' ħin minħabba diżordni fis-sistema tat-trasport bil-*coach*, nuqqas ta' spiritwalità fit-*tour* mill-gwida li ssostitwixxiet lil Dun Ġorġ Dalli, inkonvenjent meta kkontrattat gastrointerite minħabba l-ikel provdut fuq bazi *full board* kif ukoll ġbir ta' tips li suppost kienu nklużi fil-prezz imħallas.

Xehed Alfred Cappello, prodott mill-azjenda intimata li kkonferma li r-Rikorrenti ġiet offruta voucher fl-ammont ta' €150 minħabba li ma kienx Dun Ġorġ Dalli li mexxa l-ġita.
Illi r-Rikorrenti tressaq diversi ilmenti, u għalhekk tajjeb li jiġu kkunsidrati individwalment. Illi r-rikorrenti taghmel enfasi li għażlu din il-ġita minħabba li kellha titmexxa minn Dun Ġorġ Dalli. Filwaqt li tisħaq li ma ġietx offruta l-opportunità li tikkanċella dan it-*tour* meta ġew infurmati li t-*tour* ma kienx ser jitmexxa minn Dun Ġorġ Dalli, joħorġu dawn l-osservazzjonijiet relevantissimi: Fl-ewwel lok, ir-Rikorrenti naqset li ġġib prova li hija talbet għal rimborż qabel it-tluq tat-*tour* u li tali talba ġiet jew miċħuda jew injorata mill-azjenda intimata. Fit-tieni lok, l-importanza marbuta mal-fatt li kellu jkun Dun Ġorġ Dalli nnisfu li jmexxi dan it-*tour*, proprju tirriżulta mill-fatt li l-azjenda intimata ħassest il-ħtieġa li torganizza laqgħa biex tinforma lill-vjaġġaturi li t-*tour* ma kienx ser jitmexxa minn Dun Ġorġ Dalli.

Illi dan iwassal lit-Tribunal ghall-konviċiment morali li r-Rikorrenti għandha tiġi emmnuta meta tgħid li għażlet dan it-*tour* partikolari ghaliex proprju kien ser jiġi mmexxi minn Dun Ġorġ Dalli. Fi kliem ieħor, l-azjenda intimata kienet biss il-pjattaforma u rrelazzjoni kuntrattwali bejn l-istess azjenda intimata u r-Rikorrenti nibtet għax inzertat kienet hi li qed tħaddem it-*tour* li kellu jkun organizzat minn Dun Ġorġ Dalli u minn ħadd iżjed.

Illi dan it-Tribunal ma kienx ikollu diffikultà jordna r-rimborż tal-ħlas kollu li kieku r-rikorrenti għażlet li tikanċella t-*tour* meta saret taf li Dun Ġorġ Dalli kien indispost.

Illi madanakollu, xorta wahda ghandu jigi 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 ċ-ċans u tara kif tmur taħt id-direzzjoni ta' Direttur Spiritwali ieħor f'dan il-każ. ItTribunal jifhem li l-azjenda intimata inkorriet spejjez baziċi bħall-biljetti tal-ajru u l-lukandi u li minnhom gawdiet ir-Rikorrenti.

Illi fir-rigward tal-ilmenti l-oħra imressqa mir-Rikorrenti, it-Tribunal josserva illi fċ-ċirkustanzi partikolari tal-każ, għandu jkun hemm apprezzament raġjonevolji tal-pajjiżi u l-kultura partikolari li I-konsumatur ikun sejjer jivvjaġġa fih. Għalhekk għandha tingħata d-debita konsiderazzjoni għall-fatt li ċertu pajjiżi jaf ikollhom *standards* iżjed baxxi meta mqabbla ma pajjiżi aktar żviluppati.

Madanakollu, fl-istess waqt it-Tribunal jinnota li wara l-ilment imressaq mir-Rikorrenti, l-azjenda intimata kienet lesti toffrilha kumpens. Dan iwassal sabiex dan it-Tribunal jemmen li minkejja li verament wieħed għandu jikkonċedi ċertu nuqqasijiet f'ċertu pajjizi partikolari meta wieħed joffri servizz, madanakollu dan ma jfissirx li dak li jipprovdi s-servizz għandu jkun eżonerat minn kull responsabbiltà li jassigura li ta' dak li qed jitħallas huwa jiggarantixxi li jkun tal-kwalità u l-livell raġjonevolment mistenni. Tajjeb li jiġi rilevat li f'dan ir-rigward ma tressqet l-ebda prova mill-azjenda intimata.

Illi in vista ta' dan kollu, it-Tribunal sejjer jillikwida r-rimborż dovut lir-Rikorrenti bħala nofs il-prezz imħallas minn għall-ġita, u ċioè s-somma ta' elf, sitt mija u disa u ħamsin Euro (€1,659).

**Għaldaqstant, għar-raġunijiet spjegati, u fiċ-ċirkostanzi tal-każ, wara li ra l-Kapitolu 378 tal-Liġijiet ta' Malta, it-Tribunal jaqta' u jiddeċiedi din it-Talba billi jilqagħa *in parte* u jikkundanna lill-azjenda tħallas lir-Rikorrenti s-somma ta' elf, sitt mija u disa u ħamsin Euro (€1,659). L-imgħax jgħodd mid-data ta' din is-sentenza.**

**Spejjeż ta' dawn il-proċeduri jitħallsu kollha mill-azjenda intimata.**

**Avv. Mattia Felice**
***Arbitru***