TRIBUNAL GHAL TALBIET TAL-KONSUMATUR

CONSUMER CLAIMS TRIBUNAL

MALTA

Fit-Tribunal tal-Konsumatur

Aimee Scicluna

vs

Darren Gouder

CCT 216/24/MS

17 ta' Gunju 2026

It-Tribunal

Ra l-avviż tar-rikorrenti, li permezz tiegħu talbet lil dan it-Tribunal jikkundanna lill-intimat jirrifondilha s-somma ta' sitt elef u ħames mitt ewro (€6,500), li tirrappreżenta l-prezz ta' seba' bibien interni tat-tip "Tulip" ordnati mingħand l-intimat, liema bibien ma kienux tal-kwalita pattwita kemm fil-manifattura tagħhom kif ukoll fl-installazzjoni, kif spjegat aħjar fl-istess avviż tat-talba.

Ra r-risposta tal-intimat fejn ikkontesta t-talba tar-rikorrent kemm fil-fatt u fid-dritt ghaliex skond hu, ix-xoghol sar skond l-arti u s-sengha;

Sema' x-xhieda bil-gurament

Ra l-atti kollha tal-kaz

Ikkunsidra

Illi rrizulta mill-provi illi fis-sena 2023 ir-rikorrenti inkarigat lill-intimat biex jaghmillha xi xoghol fid-dar taghha. L-ewwel darba li ltaqghu kien f'Lulju 2023 meta ddiskutew id-dizinn u l-kejl tal-bibien. Intbghat quotation u hames bibien kienu ser jigu xi disa mitt euro l-wiehed filwaqt li zewg bibien *sliding* kienu ha jigu €1,050.00 il-wiehed. Ir-rikorrenti hallset lill-intimat depozitu ta' €2,580 u hallset il-kumplament f'Gunju 2024 meta l-intimat

tlesta x-xoghol u saret l-installazzjoni. Ir-rikorrenti ma kenitx prezenti meta saret l-installazzjoni pero' l-intimat qallha biex tnaddaf ix-xoghol u jekk ikun hemm problemi biex javzaha.
Fis-26 ta' Gunju ir-rikorrenti kkunttatjatu u qaltlu illi kien hemm affarijiet li ma ghogbuhiex u fis-27 ta' Gunju l-intimat gie ghandha u dakinhar kien hemm ommha prezenti. Bdew jiddiskutu u l-intimat biddel xi haga li ma kienx ghogobha u qalilha li ha jsewwi l-affarijiet l-ohra li qaltlu bihom. Ghaddew xi erba' gimghat u irrangalha xi affarjiet, pero' kien baqa' affarjiet ohra li ma ghogbuhiex u rega' gie fis-27 ta' Lulju u dakinhar kien hemm il-*partner* taghha prezenti. Bdew iduru l-bibien flimkien u ma bdewx jaqblu ghaliex l-intimat deherlu illi kienu qed jiffittaw iz-zejjed u li ma setghux jippretendu xoghol perfett. Ir-rikorrenti qalet illi kien hemm bicciet minnhom fejn irid isir bieb gdid pero' ma kien lest li jaghmlu. Ghalhekk talbitu illi jtiha l-flus lura u jigi jaqla' l-bibien kollha. Mistoqsi jekk kienx qed isir xoghol iehor fid-dar fl-istess zmien meta saret l-installazzjoni tal-bibien, ir-rikorrenti qalet illi kien qed isir xoghol pero' mhux fl-istess sular.

Illi xehed ukoll il-perit Ray Said, xhud ex parte prodott mir-rikorrenti, illi qal illi huwa kien ghamel xi xogholijiet ghal rikorrenti fid-dar taghha u r-rikorrenti kienet talbitu l-opinjoni tieghu fuq xi bibien li kienu gew installati fil-post taghha. Qal illi kienu iltaqghu fuq il-post u daru l-bibien wiehed wiehed u ha ritratti u ghamel rapport. Il-perit qal illi ghalkemm hemm bibien illi ghandhom inqas hsara minn ohrajn kollha huma difettuzi u meta xoghol ma jsirx tajjeb mill-bidu huwa difficli biex tirranghah. In kontro-ezami, il-perit qal illi minkejja illi xogholu iktar ghandu x'jaqsam ma' conversions, parti mix-xoghol tieghu jinvolvi konsulenzi fuq *finishes* u gieli jiltaqa' ma' mastrudaxxi fil-linja tax-xoghol tieghu. Qal ukoll illi wara li saru tentattivi min-naha tal-intimat biex jirranga x-xoghol, l-affarijiet marru ghall-aghar.

Xehedet ukoll omm ir-rikorrenti Claire Scicluna, permezz ta' affidavit, li kkonfermat illi hija kienet gieli tmur fil-post meta l-intimat kien qed jahdem, pero' ma kenitx tkun fl-istess sular u kienet hallietu wahdu. Qalet illi darba meta kienet rat il-bibien giet fid-dubju jekk kienux lesti ghaliex dehrilha illi ma kienux *'finished'* u skond hi, ix-xoghol kienu kollu hazin u gibbdet l-attenzjoni lit-tifla taghha. Fil-fatt hi kienet prezenti meta t-tifla taghha kienet iltaqghet mal-intimat sabiex tiddiskuti d-difetti u kienu sabu l-intimat diga prezenti fil-post ghaliex kellu c-cavetta. Bdew iduru d-difetti u l-intimat ha n-notamenti u qalilhom li kollox jitranga u kien fadlilhom jahsluhom sew biex jaraw ix-xoghol lest. Pero' d-difetti, l-imsiemer fuq barra u l-grif u *patching* hazin kienu jidhru anke bit-trab.

Xehed ukoll Cini Delceppo, il-partner tar-rikorrenti illi kkonferma illi r-rikorrenti kienet innutat mal-ewwel illi x-xoghol kien sar hazin u kien mar maghha biex jispezzjonawhom flimkien u seta' jara illi kien sar xoghol hazin. Fost l-izbalji illi huwa nnota hu li l-bibien ma kienux *patched* b'mod tajjeb, kien hemm zebgha li ma taqbilx, *locks* mhux dritti u

nuqqas ta' irfinar u qishom mhux lesti. Ikkonferma wkoll illi meta kienu iltaqghu mal-intimat it-tieni darba hu kien prezenti u l-intimat beda jidhaq f'wicchom u qalilhom illi kienu perfezzjonisti iz-zejjed. Meta ilmenta fuq il-fatt illi l-pumijiet ma kienux dritti qallu illi hu jahdem b'ghajnejh u m'ghandux bzonn invell u baqa' jinsisti illi ma kellux ghalfejn ibiddel l-ebda bieb ghax ma kienux diffetuzi.

Illi xehed l-intimat Darren Gouder illi qal illi huwa ghandu tletin sena esperanza fix-xoghol ta' injam kemm ghamara kif ukoll aperturi. Ikkonferma illi r-rkorrenti kienet ghamlet kuntatt mieghu ghaliex xtaqet bibien. Ftehemu fuq solid wood - Tulip u kif ftehmu fuq kollox hareg quotation u r-rikorrenti taghtu depozitu ta' €2580.00. B'kollox il-bibien gew €6,500.00. Qal illi meta lesta x-xoghol u baghtilha ritratt bil-bibien kollha jidhru, hi kellha d-dubji jekk l-injam li uza kienx dak li ordnat hi, pero' kienu ghogbuha u kif kienu lesti mar biex jinstallahom. Ghamlu delivery fil-15 ta' Gunju 2024 u meta mar jinstalla l-bibien kien hemm missierha u persuna ohra imbaghad giet ommha. Fid-19 ta' Gunju lesta x-xoghol. Fis-26 ta' Gunju baghtet messagg biex jippruvaw jirrangaw xi affarijiet u fis-27 iltaqa' maghha u ma' ommha li qalulu li kien hemm xi affarjiet illi ma kienux joghgbuha. Min-naha tieghu kien biddel is-sopraporta ta' Door 1 u Door 6. Wara sitt gimghat regghet cemplet ghaliex qalet illi kien hemm affarijiet ohra. Qal illi huw kien lest illi jidritta l-pumi, pero' l-partner taghha ma riedx u talbuh flus lura. Qal ukoll illi dahlu haddiema ohra warajh u fil-fatt Door 3 kellu daqqiet li jidhru li saru minn xi tornavit. In kontro-ezami l-intimat qabel illi meta r-rikorrenti baghtitlu l-flus, hi ma kenitx ghadha spezzjonat ix-xoghol u li huwa ghamel numru ta' modifikazzjonijiet anki fuq rakomandazzjoni ta' ommha. Ikkonferma illi qabel ma beda x-xoghol ma kienx gibed attenzjoni ghall-fatt illi kien hemm difetti fil-hitan (masonry) peress illi dawn id-difetti johorgu fuq il-lant tax-xoghol . Ikkonferma li huwa kien ha l-qisien ghal bibien. Mistoqsi fuq Door 2, 3, 4 u 6, l-intimat accetta illi Door 3 seta' kellu bzonn daqqa ta' sandpaper, Door 4 accetta illi jaghmel spray mill-gdid, Door 6 saret sabiex jirranga l-izball tal-bennej; Door 2 u 5 ma setax ighid jekk id-daqqiet gew wara li ghamel ix-xoghol u kif gew id-daqqiet.

Ikkunsidra

Din il-kawża tirrigwarda kuntratt ta' appalt ta' xogħol li sar bejn ir-rikorrenti bħala klijenta u l-intimat bħala mastrudaxxa. L-appalt kien jirrigwarda seba' bibien interni u xambrelli li ġew installati fil-post tar-rikorrenti.

Ir-rikorrenti qed tilmenta li x-xogħol ma sarx skont l-arti u s-sengħa. Mhux kontestat li r-rikorrenti ħallset lill-intimat is-somma kollha ta' sitt elef u ħames mitt ewro (€6,500).

It-Tribunal innomina espert sabiex jirrelata dwar it-talbiet tar-rikorrenti wara spezzjoni fuq il-post u wara li sema' l-partijiet.

It-Tribunal għandu quddiemu r-rapport ta' Michael Formosa (M.Cons; B.Cons. (Hons), LCGI), li nnota dan li ġej:

A number of small finishing nails used to attach the architraves were not adequately recessed, nor were they properly filled. In several instances, nail heads are visible or slightly protruding. Additionally, there are minor hammer indentations adjacent to some nail placements, which could have been avoided through more careful handling.

Not all locks were seamlessly recessed into the door surfaces and in some cases, the handles were not fitted with the expected level pf precision. These irregularities, while not severely impairing functionality, detract from the overall aesthetic and finishing quality.

At one location, the door jamb was insufficient in length and was thus extended using an additional board. This extension is visually evident and lacks integration with the original jamb material in terms of both finish and joinery.

A number of minor scratches are visible on the door surfaces. It is difficult to ascertain definitely whether these marks occurred pre-installation, during handling or post-installation. Nonetheless, they contribute to a slightly diminished finish standard in affected areas.

Certain regiions, especially hard-to-reach areas such as the end grain of horizontal boards adjacent to the V-groove profiles, were not adequately sanded prior to the application of finish . These areas exhibit a rough texture and uneven polish, indicating inadequate surface preparation.

Several screw holes intended to secure the door frame to the wall were filled using plaster-baed material rather than matching timber plugs, as applied elsewhere. In some instances, superfluous hinge recesses and an unused keyhole were filled using the same wood species. Additionally, there are at least two locations with undesired router-cut recesses which were superficially covered with plaster, detracting from the uniformity of the final appearance .

It-Tribunal jinnota li dawn l-osservazzjonijiet jikkorroboraw b'mod ċar l-ilmenti tar-rikorrenti u tax-xhieda prdotti minnha. It-Tribunal huwa sodisfatt li dawn id-difetti kienu viżibbli u li x-xogħol ma laħaqx il-livell ta' kwalità mistenni f'xogħol professjonali.

Għalkemm l-espert ighid illi hu ma setax jistabbilixxi b'mod definittiv meta sar il-grif fuq il-wiċċ tal-bibien, jibqa' l-fatt li ġew identifikati diversi difetti oħra li marbutin flimkien igiegħlu t-Tribunal jikkonkludi illi dawn il-marki saru mill-intimat. Ta' min ighid ukoll illi anke kieku dawn il-ħsarat kienu pre-eżistenti jew seħħew wara t-tlestija tax-xogħol, kien ikun fl-obbligu tal-kuntrattur li jiddokumenta u jieħu ritratti tal-kundizzjoni tal-bibien fil-mument tal-kunsinna jew tat-tlestija tax-xogħol, iktar u iktar meta jidher illi l-intimat kellu c-cavetta tal-post tar-rikorrenti.

Ir-rapport tal-espert jipproponi tliet għażliet ta' rimedju:

Option 1 - Complete receplacement of the affected doors, frames or compninets where the irregularities are most severe or aesthetically detrimental. This option offers the cleanest result but would entail significant cost and logistical consideration.

Option 2 - undertake selective remedial works to address the most visible and objectionable defects. These interventions may include sanding, filling, re-aligning hardware and revarnishing partial or entire door and frame surface. This option is less invasive than full replacement but may still involve considerable labour, particularly in areas requiring careful retouching or colour blending.

Option 3: Where practical interventions are deemed disproportionate to the level of defect or where such interventions risk worsening the visual outcome, a financial compensation to the client may be considered to offset the observed discrepancies.

L-espert innifsu jghid li f'xi każijiet tiswijiet jistgħu jaggravaw id-dehra tal-bibien minflok itejbuha.

L-espert jinnota wkoll:

It should be noted that in some cases, attempting to rectify minor imperfections may result in more conspicuous blemishes particularly where the surrounding area cannot be seamlessly blended. In such instances, it may be advisable to leave minor imperfections untreated.

The associated man-hours required for each type of intervention are estimated in the accompanying table 2. These estimates are indicative only. Additionally material and transportation expenses are not included in these figures.

Ikkunsidra

Illi fil-fema tat-Tribunal, l-espert mhux biss ikkonferma l-eżistenza ta' diversi difetti u nuqqasijiet fil-finitura tal-bibien, iżda saħansitra ppropona bħala rimedju s-sostituzzjoni sħiħa tal-bibien difettuzi (full replacement); xogħlijiet ta' tiswija fuq certi partijiet jew inkella kumpens finanzjarju.

Dan waħdu juri li d-difetti osservati ma jistgħux jitqiesu bħala insinifikanti. Fl-istess waqt, l-espert jinnota wkoll li f'ċerti każijiet attentat ta' tiswija jista' jwassal għal difetti aktar viżibbli jew għal riżultat estetiku agħar u dan jikkombaca ukoll max-xhieda tal-perit Ray Said, meta qal illi wara li l-intimat ipprova jirranga x-xoghol, l-affarijiet marru ghall-aghar. Dan ikompli jikkonduci t-Tribunal illi jemmen illi ċerti nuqqasijiet huma tali li min-natura taghhom mhux dejjem jistgħu jiġu rranġati b'mod sodisfaċenti mingħajr riskju li jmorru ghall-aghar. Għaldaqstant, ir-rapport jikkonferma mhux biss l-eżistenza ta' xogħol inferjuri, iżda wkoll il-fatt jaf ikun diffiċli jew impossibbli li jiġu eliminati id-diffetti permezz ta' interventi sussegwenti.

Ikkunsidra

Illi l-artikoli 73 tal-Kap 378 jistipola li:

(1) Il-kummerċjanti għandhom l-obbligu jikkunsinnaw lill-konsumaturi oġġetti li jkunu konformi mad-deskrizzjoni u l-ispeċifikazzjonijiet fil-kuntratt tal-bejgħ, u skont hekk ikollhom l-obbligu li jiżguraw li l-oġġetti –

(a) Ikunu konformi mad-deskrizzjoni mogħtija mill-kummerċjant u jkollhom il-karatteristiċi, il-fattizzi u l-kwalitajiet tal-oġġetti li l-kummerċjant ikun wiegħed jew ikun wera jew xort'oħra ippreżenta lill-konsumatur bħala kampjun jew mudell;

(b) Ikunu adattati għall-iskop partikolari li għalih il-konsumatur ikun jeħtieġhom u li jkun għarraf bihom lill-kummerċjant meta jkun qed jagħmel il-kuntratt;

(c) Ikunu adattati għall-iskop li għalih oġġetti tal-istess tip normalment jintużaw; u

(d) Juru l-kwalità u l-kapaċità li huma normali f'oġġetti tal-istess tipi u li l-konsumatur jista' raġonevolment jistenna, fil-qies tax-xorta tal-oġġetti u meta jitqiesu dikjarazzjonijiet pubbliċi dwar il-karatteristiċi speċifiċi tal-oġġetti li jsiru dwarhom sew mill-kummerċjant, mill-produttur jew mir-rappreżentant tiegħu, partikolarment fl-irreklamar jew fuq it-tikketti …

L-artikolu 74 jaqra hekk:

(1) Il-kummerċjant ikun responsabbli li jipprovdi rimedju skont dan l-artikolu lill-konsumatur għal kull nuqqas ta' konformità fl-oġġetti li kienet teżisti meta l-oġġetti ġew ikkunsinnati mill-kummerċjant lill-konsumatur. Bla ħsara għad-dispożizzjonijiet l-oħra ta' din it-Taqsima, għandu jkun il-konsumatur li jiddeċiedi x'rimedju għandu jitlob.

(2) Fil-każ ta' tali nuqqas ta' konformità, il-konsumatur ikollu jedd jew –

(a) Li l-oġġetti jinġiebu konformi bla ebda ħlas billi jissewwew jew jiġu rimpjazzati, skont l-artikolu 75(1), jew

(b) Li jirċievi ħlas lura ta' tnaqqis fil-prezz adattat jew li ssir ir-rexxissjoni tal-kuntratt għar-rigward ta' dawk l-oġġetti, skont l-artikolu 76(1) jew (2).

L-artikolu 75 imbagħad jipprovdi li:

(1) Sakemm ma jkunx impossibbli jew sproporzjonat, il-konsumatur jista', fl-ewwel lok, jeħtieġ lill-kummerċjant isewwi l-oġġetti jew inkella jirrimpjazzahom, f'kull każ bla ebda ħlas.

(2) Rimedju jitqies li jkun sproporzjonat jekk ikun jimponi spejjeż fuq il-kummerċjant li, b'paragnun mar-rimedji alternattivi li jeżistu taħt din it-Taqsima, ma jkunux raġonevoli, meta jitqiesu –

(a) Il-valur tal-oġġetti li kieku ma jkunx hemm nuqqas ta' konformità,
(b) Xi jkun ifisser dak in-nuqqas ta' konformità,

(c) U jekk ir-rimedju alternattiv ikunx jista' jitlesta għal kollox mingħajr ebda inkonvenjenza sinjifikanti għall-konsumatur.

(3) Kull tiswija jew rimpjazzament għandhom jitlestew, kemm ikun prattikament malajr, fi żmien raġonevoli u mingħajr ebda inkonvenjenza sinjifikanti għall-konsumatur, meta titqies ix-xorta tal-oġġetti u l-iskop li għalih il-konsumatur ikun jeħtieġ dawk l-oġġetti.

Finalment, skont l-artikolu 76:
(1) Il-konsumatur jista' jeħtieġ riduzzjoni adattata fil-prezz jew li ssir ir-rexxissjoni tal-kuntratt –

(a) Meta l-konsumatur ma jkun jista' jikseb la r-rimedju ta' tiswija lanqas dak ta' rimpjazzar, jew

(b) Jekk il-kummerċjant ma jkunx spiċċa r-rimedju ta' tiswija jew ta' rimpjazzar fi żmien raġonevoli, jew

(c) Jekk il-kummerċjant ikun jista' biss jipprovdi jew jispiċċa r-rimedju ta' tiswija jew rimpjazzar b'inkonvenjenza sinjifikanti għall-konsumatur.

(2) Il-konsumatur ma jkollux il-jedd għar-rexxissjoni tal-kuntratt jew in-nuqqas ta'konformità miegħu jkun wieħed minuri u insinifikanti.

Ikkunsidra

It-Tribuna ra illii saru tentattivi sabiex ix-xogħol jitranġa, iżda dawn ma wasslux għal riżultat sodisfaċenti. F'ċerti każijiet, it-tiswija saħansitra kompliet taggrava s-sitwazzjoni.

Illi ma jistax ikun hemm dubju illi l-konsumatur ippruvat tasal fi ftehim mal-intimat sabiex jgib il-bibien in konformita' u minkejja l-fatt illi l-intimat accetta li jaghmel dawn ix-xogholijiet, it-Tribunal jemmen illi dan ma kienx possibli u kien ghalhekk illi l-intimat wasal biex ighid illi li -rikorrenti kienet qed tkun perfezzjonista iz-zejjed. Pero' hemm limitu ta' kemm - il darba oggett ghandu jigi imsewwi, iktar u iktar meta dan huwa oggett gdid u meta tali tisiwja mhux talli huwa ta' inkonvenjent ghal konsumatur, izda meta t-tiswija tista' tikkawza iktar hsara kif xehdu l-esperti

Għaldaqstant, it-Tribunal iqis li l-uniku rimedju xieraq f'din il-kawża huwa kumpens finanzjarju li jirrifletti n-nuqqas ta' konformità u l-valur imħallas għal xogħol li fl-aħħar mill-aħħar ma laħaqx il-kwalità miftiehma u pattwita.

Illi fic-cirkostanzi, anke fid-dawl tar-rapport tal-perit, it-Tribunal jidhirlu illi jekk it-Tribunal jaghzel it-tielet proposta, dan ghandu jkun kumpens illi jirifletti dawn in-nuqqasijiet kollha u l-fatt illi r-rikorrenti hallsu flus ghall-oggett gdid illi fl-ahhar mill-ahhar ma kienx tal-kwalita' pattwita u li ma jistax jitranga u allura l-uniku haga li jifdal huwa illi jew ighixu b'dawn id-diffetti jew jaghmlu bibien godda bil-prezzijiet tas-suq tallum.

Wara li qies ic-cirkostanzi kollha, it-Tribunal qed jilqa' parzjalment it-talba tar-rikorrenti u jordna l-intimat jirrifondilha l-prezz ta' tlett elef euro (€3,000.00). Bl-ispejjes kontra l-intimat.

Dr Michela Spiteri, LL.D.

Arbitru