TRIBUNAL GHAL TALBIET TAL-KONSUMATUR

CONSUMER CLAIMS TRIBUNAL

MALTA

John Haber

vs

Window World Innovations Ltd.

CCT G17/21/MS

2 ta' Lulju 2026

It-Tribunal

Ra l-avviż promotur ippreżentat fis-17 ta' Diċembru 2021, li permezz tiegħu r-rikorrent talab li s-soċjetà intimata tiġi kkundannata tħallsu s-somma ta' erbat elef sitt mija u tletin ewro (€4,630), rappreżentanti l-prezz ta' aperturi tal-PVC mixtrija u installati mill-istess soċjetà, liema aperturi, skond ir-rikorrent, ma kienux konformi mal-kwalità miftiehma bejn il-partijiet.

Ra r-risposta tas-soċjetà intimata, li fiha sostniet li t-talba hija infondata kemm fil-fatt kif ukoll fid-dritt u għalhekk għandha tiġi miċħuda bl-ispejjeż. Is-soċjetà intimata eċċepiet, preliminarjament, illi r-rikorrent kien ħallas biss is-somma ta' €2,315 u mhux €4,630 kif allegat fl-avviż promotur.
Żiedet tgħid li l-aperturi kienu ġew installati u aċċettati mir-rikorrent għal żmien konsiderevoli u li kien biss meta bdiet titlob il-ħlas tal-bilanċ dovut li tqajmu l-ilmenti. Sostniet ukoll li spezzjoni mwettqa minn rappreżentant tagħha ma kixfet ebda difett fl-aperturi, li kienu jikkorrispondu għall-prodott espost fis-showroom tagħha.

Ra l-atti kollha tal-kawża.

Sema' lix-xhieda taħt ġurament.

Sar aċċess fuq il-post.

Ra d-digriet tat-2 ta' Ottubru 2024 li bih inħatar il-Prof. Ing. Stephen Abela bħala espert tekniku sabiex jeżamina l-aperturi inkwistjoni u jirrapporta dwarhom.

Ra r-rapport tekniku tal-espert.

Ikkunsidra

Irriżulta mill-provi li f'Diċembru 2020 ir-rikorrent u martu avviċinaw lis-soċjetà intimata sabiex jordnaw l-aperturi għar-residenza tagħhom f'Sannat Għawdex. F'dak l-istadju huma ħallsu depożitu ta' nofs il-prezz miftiehem u ġew infurmati li l-materjal kien ser jiġi ordnat apposta u għalhekk kien jeħtieġ ċertu żmien sabiex jasal.

Skond ma xehed ir-rikorrent il-qisien ittieħdu lejn l-aħħar ta' Ġunju 2021, iżda l-kunsinna tal-prodott ittardjat, b'tali mod li beda jinkwieta minħabba l-fatt li kienu għaddejjin xogħlijiet oħra fid-dar u xtaq li l-post jingħalaq kemm jista' jkun malajr.

Kompla jixhed li f'Lulju 2021 is-soċjetà intimata infurmatu li l-materjal oriġinarjament ordnat ma baqax jiġi manifatturat u talbitu jagħżel alternattiva. Peress li l-prodott magħżul kien jikkonsisti f'aperturi suwed minn barra u bojod minn ġewwa, għall-ewwel ir-rikorrent ma aċċettax il-bidla u saħansitra kkunsidra li jitlob lura l-flus li kien ħallas. Fl-aħħar iżda aċċetta prodott simili, għalkemm il-kulur estern tiegħu kien kannella skur minflok iswed.

Ix-xhud kompla jgħid li kien ġie infurmat li l-aperturi kienu ser jaslu bejn is-27 u d-29 ta' Settembru 2021. Minħabba d-dewmien, il-kumpanija qablet li tagħmel għeluq temporanju tal-post sabiex il-proprjetà ma tibqax esposta għall-elementi. Qal ukoll li nqalgħet problema oħra dwar it-tieqa tal-kamra tal-banju, billi dik li kien ordna ma baqgħetx tiġi prodotta.
Skond ir-rikorrent, wara maltempata qawwija li seħħet fil-lejl bejn it-2 u t-3 ta' Ottubru 2021, li wasslet biex daħal ammont konsiderevoli ta' ilma fid-dar, huwa kkuntattja lis-soċjetà intimata biex jara meta kienu ser jiġu installati l-aperturi. Kien f'dak il-mument li ġie infurmat li l-materjal kien diġà wasal, u l-installazzjoni saret fil-11 ta' Ottubru 2021.

Huwa xehed li waqt l-installazzjoni nnota minnufih diversi nuqqasijiet, b'mod partikolari fil-ġonot tal-aperturi, li ddeskrivihom bħala xogħol imħaffef u ta' kwalità inferjuri. Għal mument waqqaf lill-ħaddiema milli jkomplu, iżda fid-dawl tal-problemi li kienu nqalgħu minħabba x-xita ħallihom itemmu l-installazzjoni sabiex id-dar tingħalaq temporanjament, bl-intendiment li n-nuqqasijiet kienu ser jiġu rimedjati aktar 'il quddiem. Madankollu, skond hu, ir-rappreżentanti tas-soċjetà insistew li x-xogħol ma setax isir aħjar milli kien sar.

Ir-rikorrent sostna li huwa kien ħallas id-depożitu u talab jew li l-aperturi jiġu rranġati skond l-istandards mifthiema jew inkella li jitneħħew kompletament u jingħata lura l-ammont imħallas. Żied jgħid ukoll li ħafna mill-emails li bagħat lis-soċjetà intimata baqgħu mingħajr risposta jew inkella ġew imwieġba wara dewmien konsiderevoli.

Xehdet ukoll Josephine Haber, mart ir-rikorrent, li kkonfermat li waqt l-installazzjoni huma kienu f'kuntatt kontinwu ma' waħda mid-diretturi tas-soċjetà intimata. Hija spjegat li meta bdew jindikaw il-problemi lill-ħaddiema, dawn qiesu n-nuqqasijiet bħala affarijiet normali.

Min-naħa tas-soċjetà intimata xehed Anthony Saliba, wieħed mid-diretturi tagħha, li kkonferma li għalkemm ma kienx preżenti meta ġie konkluż il-ftehim, kien jaf li l-kuntratt kien ġie ffirmat fl-14 ta' Diċembru 2020. Skont ix-xhud, ir-rikorrent kien konxju li l-mosquito nets kellhom jiġu installati fuq in-naħa ta' ġewwa minħabba l-kulur tal-profili. Huwa ammetta wkoll li kien hemm tieqa li ma ġietx ikkunsinnata minħabba bidla fit-tipoloġija tagħha u semma wkoll problema relatata ma' bieb sliding li kien iebes fl-operat tiegħu.

Saliba sostna li r-rikorrent ma ħalliex lix-xogħol jitkompla u li s-soċjetà ma ngħatatx l-opportunità tirrimedja n-nuqqasijiet allegati. Spjega wkoll li l-marker użat fuq il-profili kien prodott speċifiku pprovdut mill-manifattur.

Ikkunsidra

Illi permezz tat-talba tiegħu, ir-rikorrent qed jitlob li jiġi rifuż is-somma ta€ '4,630.00 mis-soċjetà intimata.

Illi, fir-risposta tagħha, filwaqt li tiċħad it-talba bħala infondata, is-soċjetà intimata ssostni illi r-rikorrent ħallas biss is-somma ta€ '2,315.00 u, għalhekk, l-ammont mitlub ċertament mhuwiex dovut. Is-soċjetà intimata tkompli tgħid illi kien hemm aċċettazzjoni tal-prodott min-naħa tar-rikorrent.

It-Tribunal għandu quddiemu kwotazzjoni (Quotation No. 7786) datata l-14 ta 'Diċembru 2020 fl-ammont ta€ '5,154.99, iffirmata mir-rikorrent u mis-Sinjura Phyliss Azzopardi, fil-kapaċità tagħha ta 'Sales Representative tas-soċjetà intimata, fis-16 ta 'Diċembru 2020.

It-Tribunal ghandu wkoll quddiemu r-rapport tal-Profs. Ing. Abela, li minnu jirriżulta dan li ġej:
Illi permezz tat-talba tieghu, ir-rikorrent qed jitlob li jigi rifuz is-somma ta' €4,630.00 mis-socjeta' intimata. Illi fir-risposta taghha, filwaqt li tichad it-talba bhala infondata, is-socjeta' intimata tispiega illi r-rikorrent hallas biss €2,315.00 u ghalhekk l-ammont mitlub certament mhuwiex dovut u li kien hemm accettazzjoni tal-prodott min-naha tar-rikorrent.

It-Tribunal ghandu quddiem rapport tal-Profs Ing. Abela li ighid hekk:

"A close inspection of the materials and fittings reveals no signs of wear and tear, aside from the presence of dust. However, the touch-up paint used on the seams has faded from some joints, expositing the underlying white substrate material. Notably, all exterior apertures lack pocket handles. The heavy doors can only be opened by grasping the edges of the PVC profile. Given the weight of the doors, this can pose a significant challenge for both young and elderly individuals.

The quality of the workmanship left much to be desired in several aspects . The most apparent issues is the application of touch-up paint intended to conceal the welded seams. Although the supplier specified the paint as suitable for both internal and external use, it has not met those expectations.

The quality of the joint preparation and touch-up paint application is subpar as demonstrated in figure 3. During the welding process, the sections of the profiles were misaligned, leading to noticeable protrusions at the edges of some joints. This issue necessitated trimming as illustrated in Figure 4.

The cosmetic defects mentioned earlier do not affect the product's functionality or durability. However, the final issue raises is more concerning , as it has a significant impact on the doors performance. Upon examining Mr. Haber's claim regarding a persistent draft beneath the door during windy conditions, it was found that the door leaves installed in the kitchen aperture are too short. As a result, the felt brushes at both the bottom and top of the door barely make contact with the counter-facing profile, allowing air gusts to penetrate even when the door is close.

Figure 5 illustrates how the brush on the interior of the door profile fails to engage with the counter-facing profile. Additionally, the upper picture demonstrates that the upper extrusion of the door is welded in a way that it sits atop the vertical extrusion, likely to gain a few extra millimetres in height. This same approach was taken at the bottom, although it is not visible in the image.

It is important to note that, aside fro the inconvenience of having occasional cold gusts and dust entering the kitchen, this situation poses a significant health hazard on windy days. In extreme weather conditions, although unlikely, there exists the possibility that this door could become derailed and be forcefully propelled into the kitchen, potentially causing serious injury. The combine force of high winds and the substantial weight of the door could lead to devastating outcomes. This risk arises from the lower stiffness of PVC compared to aluminium, necessitating a larger overlap in PVC frames to maintain a sufficient safety margin, as illustrated in Figure 6.

The final issue pertains to the installation of the mosquito nets. The problem stems from decisions made during the initial agreement. The frame installed on the door lacks an additional rail for the mosquito net, necessitating the inclusion of an add-on frame for proper installation. However, since the outer walls of the profiles are laminated with coloured PBC, the add-on frame must also be laminated if it is to be installed on the exterior. Additionally, both leaf doors are fitted with high-profile handles on the inside, which will obstruct the positioning of the net if it is mounted internally. The issue, along with the one concerning the bathroom window, highlights the poor planning that occurred during the ordering process for these apertures. It is beyond this technical expert's purview to determine who was responsible for establishing the correct specifications at that initial stage.

Conclusions and recommendations:

1) While the paint supplier has indicated that the touch-up paint is appropriate for both indoor and outdoor applications, this is misleading. Due to the significant contrast between substrate and surface colours, it may be more effective to create a shallow undercut at the seam, showcasing the white substrate as an intentional design element. Alternatively, it would be necessary to find a more suitable touch-up paint.
2) Without an external pocket handle, it is difficult to open the doors by pushing on the frame, especially for the elderly, children, or those with wet hands.
3) Exposure to gale-force winds presents a safety risk with the kitchen door. This concern can be effectively addressed by either manufacturing the sliding doors to the appropriate length or by resizing the fixed frame to be 1.5cm shorter. This adjustment can be achieved by adding a spacer beneath the bottom rail, ensuring it safely overlaps the fixed frame. The latter solution can be conveniently implemented on site, provided a portable joint welder is accessible, and it will not compromise the door's functionality or aesthetics.
4) Given that the functionality of the Windows is tiling rather than swimming, one possible solution for the bathroom window could be to mount it upside down and reverse the opening handle. This would allow the window to still open outward, but in the event of rain, water would simply flow over the window and into the shaft. If this solution is implemented, the position of the handle would need to change. However, since the window was not installed during the inspection, the expert cannot guarantee that this potential solution is application, as there is no information available regarding the fittings used."

Ikkunsidra

Illi, għalkemm fir-rapport tiegħu l-espert għamel diversi rakkomandazzjonijiet dwar ir-rimedji possibbli, mill-ewwel kontro-eżami tiegħu quddiem dan it-Tribunal ħareġ ċar illi tali interventi kienu inevitabbilment ser ibiddlu l-estetika tal-aperturi. Fir-rigward tal-apertura prinċipali, l-espert irrakkomanda jew is-sostituzzjoni sħiħa tagħha jew inkella li tinbidel it-targa u titla' madwar żewġ ċentimetri 'l fuq. Madankollu, huwa spjega wkoll illi tali intervent kien jiddependi fuq id-disponibbiltà ta' tagħmir speċjalizzat ("mobile welding equipment"), u fin-nuqqas tiegħu x-xogħol kien ikun diffiċli ħafna biex jitwettaq.

Illi, fil-kontro-eżami ulterjuri tiegħu, l-espert ikkonferma li l-qisien tal-bieb il-kbir kienu ġew meħuda b'mod żbaljat u li l-bieb kien qasir. Konsegwentement, il-bieb ma kienx qed jirkeb fiċ-channel miż-żewġ naħat kif suppost, fatt li seta' joħloq riskju għas-sigurtà.

L-espert spjega li dawn it-tip ta' aperturi għandhom żewġ elementi ta' sigurtà: ir-rail li jġorr il-piż tal-bieb u ċ-channel tal-aluminium li għandu jidħol ġo ieħor b'overlap suffiċjenti. Minħabba li l-bieb inqata' ħażin, dan kien jinsab eżatt fit-tarf taċ-channel, b'tali mod li, jekk ir-rail kellu jonqos, ma kien ikun hemm xejn li jżomm il-bieb milli joħroġ minn postu. Skont l-espert, il-piż tal-bieb kien għadu qed iżommu f'postu, iżda dan ma jeskludix il-possibbiltà li, pereżempju waqt maltempata, il-bieb seta' jinqala' minn postu.

Mistoqsi jekk ix-xogħol kienx sar skont l-istandards meħtieġa, l-espert wieġeb li, fir-rigward tal-bieb il-kbir, dan ċertament ma kienx il-każ. Fir-rigward tat-twieqi, il-problemi kienu jirrigwardaw ir-rifinitura tal-joints kif ukoll iż-żebgħa użata, li ma kinitx reżistenti għar-raġġi tax-xemx. L-espert għamilha ċara wkoll li kwalunkwe intervent korrettiv kien ser ibiddel l-estetika tal-aperturi.

Fir-rigward tal-mosquito nets, għalkemm l-espert sostna li ma kienx fil-kompetenza tiegħu li jiddetermina min kien responsabbli sabiex jistabbilixxi l-ispeċifikazzjonijiet u l-qisien korretti tagħhom, dan it-Tribunal iqis li tali responsabbiltà kienet, bħala regola, taqa' fuq is-soċjetà intimata bħala l-fornitur u installatur tal-prodott.

Ikkunsidra

Illi r-rimedju mitlub mir-rikorrent huwa t-terminazzjoni tal-kuntratt ta' bejgħ u r-rifużjoni tas-somma li huwa ħallas lis-soċjetà intimata.

Illi l-Artikolu 73 tal-Kapitolu 378 tal-Liġijiet ta' Malta jistipula illi l-oġġetti għandhom jiġu kkunsinnati f'konformità mal-kuntratt tal-bejgħ u għandhom ikollhom, fost affarijiet oħra, il-funzjonalità mistennija.

Illi l-Artikolu 74(1) jipprovdi li, f'każ ta' nuqqas ta' konformità, il-konsumatur għandu jkun intitolat li l-oġġetti jinġiebu f'konformità permezz ta' tiswija jew sostituzzjoni, jew inkella għal tnaqqis fil-prezz jew għat-terminazzjoni tal-kuntratt, skont il-każ.

Jirriżulta għalhekk li r-rimedju mitlub mir-rikorrent jaqa' b'mod ċar fost ir-rimedji mogħtija lilu mil-liġi bħala konsumatur.

Sabiex il-konsumatur ikun jista' jeżerċita d-dritt tiegħu li jittermina l-kuntratt, l-Artikolu 74(3) tal-Kapitolu 378 jipprovdi, fost l-oħrajn, illi dan jista' jsir meta n-nuqqas ta' konformità jkun ta' natura tant serja li jiġġustifika t-terminazzjoni immedjata tal-kuntratt.

Wara li sema' l-provi kollha, eżamina r-ritratti prodotti u qies iċ-ċirkustanzi kollha tal-każ, dan it-Tribunal iqis b'mod partikolari:

- illi l-bieb il-kbir ġie manifatturat b'qisien żbaljati u sabiex jiġi kkoreġut kien ikun meħtieġ jew li jinbidel kompletament jew li jsiru interventi strutturali fuq il-post b'tagħmir speċjalizzat;
- illi, skont l-espert, kien jeżisti riskju għas-sigurtà minħabba l-mod kif il-bieb kien installat;
- illi l-espert ikkaratterizza l-kwalità ġenerali tax-xogħol bħala waħda li "left much to be desired", filwaqt li osserva wkoll li kwalunkwe tiswija kienet ser twassal għal alterazzjoni tal-estetika tal-aperturi;
- illi l-valur tal-bieb il-kbir waħdu kien ta' €1,963.70;
- illi r-rikorrent ħallas lis-soċjetà intimata s-somma ta' €2,315.00;
- illi s-soċjetà intimata ma ressqet ebda kontro-talba sabiex titlob il-bilanċ allegatament dovut tal-prezz;
- illi s-Sinjura Phyliss Azzopardi, li kienet il-persuna li ħadet il-kejl u ffirmat il-kwotazzjoni f'isem is-soċjetà intimata, ma tressqitx bħala xhud;
- illi mis-sottomissjonijiet finali tas-soċjetà intimata rriżulta li din baqgħet tikkontesta l-konklużjonijiet tal-espert dwar il-periklu li kien joħloq il-bieb il-kbir.

Dan it-Tribunal iqis ukoll li ma teżisti ebda garanzija li t-tiswijiet proposti setgħu effettivament iġibu l-prodott f'konformità mal-kuntratt mingħajr ma jinbidel sostanzjalment jew mingħajr ma jiġu kompromessi l-karatteristiċi estetiċi tiegħu.

Aktar minn hekk, in-nuqqas li jaffettwa l-bieb prinċipali ma jikkostitwixxix sempliċi difett ta' rifinitura jew ta' natura estetika, iżda jikkonċerna aspett ta' sigurtà. Dan waħdu huwa ta' natura tant serja li jiġġustifika t-terminazzjoni tal-kuntratt fis-sens tal-Artikolu 74(3)(ċ) tal-Kapitolu 378. Meta dan jiġi kkunsidrat flimkien man-nuqqasijiet l-oħra identifikati mill-espert, it-Tribunal ma jistax jasal għall-konklużjoni li l-oġġetti kkunsinnati kienu konformi mal-kuntratt tal-bejgħ.

Għal dawn il-motivi, u wara li ra d-dispożizzjonijiet tal-Kapitolu 378 tal-Liġijiet ta' Malta, dan it-Tribunal jaqta' u jiddeċiedi billi jilqa' parzjalment it-talba tar-rikorrent, jiddikjara l-kuntratt ta' bejgħ xolt minħabba n-nuqqas ta' konformità tal-oġġetti, u jikkundanna lis-soċjetà intimata tħallas lir-rikorrent is-somma ta' €2,315.00.

Is-soċjetà intimata jkollha d-dritt li, wara li tħallas l-imsemmija somma, tirkupra, bi spejjeż tagħha, l-aperturi inkwistjoni fi żmien raġonevoli.

L-ispejjeż kollha ta' dawn il-proċeduri għandhom ikunu a karigu tas-soċjetà intimata.

Michela Spiteri LL.D
Arbitru