Fit-Tribunal tal-Konsumatur

Michela-Angela Cardona

Vs

Do It Malta Ltd

CCT 69/26/MM

Illum, 5 ta' Awwissu 2026

It-Tribunal

Ra l-Avviż tat-Talba li permezz tiegħu r-rikorrenti talbet il-ħlas tas-somma ta' ħames mija u wieħed u tmenin ewro u tlieta u erbgħin ċenteżmu (€581.43), rappreżentanti l-prezz imħallas għal madum ordnat online, inklużi l-ispejjeż tal-kunsinna;

Ra r-risposta tas-soċjetà intimata, il-fattura, il-konferma tal-ordni, il-korrispondenza elettronika, ir-ritratti u d-dokumenti kollha esebiti;

Sema' l-provi u qies is-sottomissjonijiet tal-partijiet;

Ra l-atti kollha tal-kawża;

Ikkunsidra

Illi fil-31 ta' Ottubru 2025 ir-rikorrenti għamlet ordni permezz tas-sit elettroniku MaltaDIY.com, operat mis-soċjetà intimata, għal sebgħa u tletin kaxxa ta' madum "Talent 34x34cm". Il-prezz tal-merkanzija kien ta' €539.46 u l-kunsinna kienet ta' €41.97, għal total ta' €581.43. Il-ħlas sar online.

Illi fil-21 ta' Novembru 2025, qabel ma kienet saret il-kunsinna, ir-rikorrenti bagħtet email li fiha ddikjarat b'mod ċar li kienet qed tikkanċella l-ordni u talbet rifużjoni. L-intimata ċaħdet it-talba billi sostniet li l-madum kien ġie ordnat apposta mill-Italja, kien ilu miżmum għar-rikorrenti u kien "on order". Minkejja l-komunikazzjoni, il-kunsinna ġiet organizzata

għas-26 ta' Novembru 2025. Ir-rikorrenti ma żammitx il-merkanzija u kkonfermat bil-miktub li kienet qed tirritornaha.

Illi l-intimata tqajjem żewġ linji ta' difiża prinċipali u cioe' li r-rikorrenti ma kinitx qed taġixxi bħala konsumatur iżda għal skopijiet relatati ma' proprjetajiet għall-kiri; u li l-madum kien ordni speċjali jew personalizzata, eskluża mid-dritt ta' rtirar.

Ikkunsidra

Il-kwalità ta' konsumatur għandha tiġi eżaminata b'riferiment għat-tranżazzjoni konkreta. Il-fatt li persuna jkollha proprjetajiet oħra jew tkun għamlet xiri ieħor ma jfissirx li kull xiri sussegwenti jsir fil-kors ta' negozju. Min jallega li t-tranżazzjoni taqa' barra mill-protezzjoni tal-konsumatur għandu jipprova l-fatti li fuqhom jibni dik l-eċċezzjoni.

Skont l-artikolu 562 tal-Kodiċi ta' Organizzazzjoni u Proċedura Ċivili, il-piż tal-prova ta' fatt jaqa' fuq min jallegah; u l-artikolu 559 jirrikjedi l-aħjar prova li l-parti tkun tista' tipproduċi. L-intimata pproduċiet indikazzjonijiet dwar xiri preċedenti u indirizzi oħra, iżda ma pproduċietx prova li l-madum inkwistjoni kien intiż għal attività kummerċjali. L-ordni kienet f'isem ir-rikorrenti bħala persuna naturali, ma tinkludix numru tal-VAT jew denominazzjoni kummerċjali u kienet marbuta mal-indirizz residenzjali tagħha.

Fuq bilanċ ta' probabbiltajiet, it-Tribunal iqis li r-rikorrenti kienet qed taġixxi għal skop privat u għalhekk hija konsumatur għall-finijiet tal-Kapitolu 378 u tas-S.L. 378.17.

Illi l-kuntratt ġie konkluż online permezz ta' sistema organizzata ta' bejgħ mill-bogħod u għalhekk huwa suġġett għar-Regolamenti dwar id-Drittijiet tal-Konsumatur, S.L. 378.17. Dawn jagħtu lill-konsumatur dritt ta' rtirar mingħajr ma jkollu jagħti raġuni, fi żmien erbatax-il jum. Fil-każ ta' oġġetti, il-perjodu jiġi kkalkolat mill-pussess fiżiku; iżda l-liġi ma tipprojbixxix irtirar qabel il-kunsinna. Il-perjodu huwa terminu finali, mhux ostakolu sabiex id-dritt jiġi eżerċitat aktar kmieni.

L-email tal-21 ta' Novembru 2025 kienet ċara u inekwivoka. Ma kienx meħtieġ li tintuża formula teknika partikolari. Kien biżżejjed li r-rikorrenti tikkomunika d-deċiżjoni tagħha li tirtira mill-kuntratt. Fi kwalunkwe każ, hija reġgħet ikkonfermat l-irtirar mal-kunsinna tas-26 ta' Novembru 2025.

L-eċċezzjoni għal oġġetti magħmula skont l-ispeċifikazzjonijiet tal-konsumatur jew personalizzati b'mod ċar għandha, bħala deroga minn dritt protettiv, tiġi interpretata b'mod strett. Il-fatt li prodott ma jkunx *in stock* u jiġi ordnat mingħand fornitur barrani wara l-ordni tal-klijent ma jagħmlux, waħdu, prodott personalizzat.

Il-prova turi li l-madum kien prodott standard, identifikat b'isem kummerċjali, qies standard u bi prezz għal kull metru kwadru. Ma ġiex manifatturat, maqtugħ, stampat jew mibdul skont kejl jew disinn individwali tar-rikorrenti. Lanqas ma ġie ppruvat li ma setax jerġa' jinbiegħ. Il-kliem "on order" jiddeskrivi l-mod ta' provvista u mhux il-kwalità ġuridika ta' merkanzija personalizzata.

Il-possibbiltà li jintalab kampjun b'xejn ma toħloqx kundizzjoni għall-eżerċizzju tad-dritt ta' rtirar u n-nuqqas li jintalab kampjun ma jammontax għal rinunzja. Dritt statutorju ma jistax jiġi mnaqqas permezz ta' prattika kummerċjali jew terminu mhux previst mil-liġi.

Ikkunsidra

Fejn il-verżjonijiet tal-partijiet ma jaqblux, it-Tribunal japplika l-kriterju tal-bilanċ ta' probabbiltajiet. Fil-kawża **Carmelo Farrugia vs Rokku Farrugia**, deċiża mill-Prim'Awla tal-Qorti Ċivili fl-24 ta' Novembru 1966, ġie spjegat li l-ġudikant għandu jqis il-konsistenza, il-kredibbiltà u l-verosimiljanza tal-verżjonijiet u jara jekk waħda teskludix lill-oħra fuq il-preponderanza tal-provi. Hawnhekk il-korrispondenza kontemporanja tikkonferma kemm l-irtirar qabel il-kunsinna kif ukoll ir-rifjut tal-intimata bbażat fuq il-fatt li l-oġġett kien "on order". Din il-prova dokumentarja għandha piż akbar minn spjegazzjonijiet sussegwenti li jippruvaw jittrasformaw prodott standard f'wieħed personalizzat.

Wara rtirar validu, in-negozjant għandu jirrimborża l-ħlasijiet kollha rċevuti, inkluża l-ispiża standard tal-kunsinna, fit-terminu u bil-mod previst mir-Regolamenti. Jista' jżomm temporanjament ir-rifużjoni sakemm jirċievi lura l-oġġetti jew prova tar-ritorn, iżda ma jistax iżomm il-prezz b'mod definittiv. Hawnhekk il-merkanzija ma baqgħetx għand ir-rikorrenti u ma ġiex allegat li kienet ġiet użata, installata jew danneġġata minnha.

L-offerta ta' kreditu jew voucher ma tissodisfax l-obbligu ta' rifużjoni monetarja mingħajr il-kunsens espress tal-konsumatur. Lanqas it-ton tal-korrispondenza jew ir-riferiment għal reviżjoni online ma jħassar id-dritt statutorju. Il-kwistjoni hija jekk kienx hemm rtirar validu, u mhux jekk il-komunikazzjoni setgħetx kienet aktar diplomatika.

Deċide

Għal dawn il-motivi, it-Tribunal:
1. jiċħad l-eċċezzjonijiet tas-soċjetà intimata;
2. jiddikjara li r-rikorrenti kienet konsumatur u li l-kuntratt kien kuntratt mill-bogħod;

3. jilqa' t-talba u jikkundanna lil Do It Malta Limited tħallas lir-rikorrenti €581.43 fi ħmistax il-jum bl-imgħax legali jibda jiddekorri mill-ordni għall-ħlas sad-data tal-ħlas effettiv;

Bl-ispejjeż tal-proċeduri jitħallsu mis-soċjetà intimata.

Avv. Dr Martha Mifsud
Arbitru