تأييد لجنة الاستئناف لقرار لجنة الفصل

رقم القضية لدى لجنة الفصل	رقم قرار لجنة الفصل	تاريخ صدور القرار
٢٧/١٣٩	١٣٥ /ل / د١/٢٠٠٧ لعام ١٤٢٨هـ	١٤٢٨/٧/٧هـ ٢٠٠٧/٧/٢١م
رقم قرار لجنة الاستئناف	**تاريخ صدور القرار**	**نوع الدعوى**
٧٥/ل.س/٢٠٠٨ لعام ١٤٢٩هـ	١٤٢٩/٤/٢٤هـ ٢٠٠٨/٤/٣٠م	مدنية
التصنيف الموضوعي		
خلاف بشأن عقد خدمات محفظة استثمارية		

الوقائع

تتلخص وقائع هذه الدعوى في أن المدعي تقدم إلى اللجنة بلائحة دعوى يذكر فيها أنه تم إجراء عقد إلكتروني معرّف بالإنترنت للتداول عن طريق المصرف المذكور أعلاه بقيمة ثماني مائة ريال وذلك في شهر (٢٠٠٥/٩م) على أن يأخذ المصرف عمولة مقابل كل عملية بيع أو شراء، وهذا عقد إيجار منفعة، وعند عمل العقد الإلكتروني مع المصرف كان الموقع يحتوي على جميع الخدمات التي يقدمها جميع الوسطاء وهي خدمات لا يمكن أن يتقدم أحد ابتداءً إلا وهي موجودة بالخدمة، والعناصر التي كانت مدرجة أثناء توقيع العقد ثم حُذفت هي: ١ـــ تقييم المحفظة تم حذفه وقد قام بالاتصال بالمصرف كثيراً وفي كل مرة يعدونه بالإرجاع قريباً، وهذا البند مهم ولا يمكن لأي مضارب الاستغناء عنه فهو معيار الربح والخسارة لدى كل مضارب، كما أنه ذهب إلى صالة تداول بفرع المصرف وطلب منهم تقييم المحفظة فأفادوه بعدم إمكانية تحقيق طلبه وحين أخبرهم أنه سبق أن طلب من المصرف أجابوه بأن هذه الخدمة ألغيت، والخدمة المتوافرة هي فقط التقييم لشراء اليوم فقط (أرفق صورة من المحفظة استخرجها من صالة تداول يظهر فيها عدم وجود أي معلومات)، ٢ـــ عدم القدرة على وضع العرض والطلب بعد الساعة الثانية عشرة ليلاً، وكما هو معلوم فنظام السوق يتم الإدراج فيه حسب الإدراج الزمني وهذا يفوت على المضارب فرصة البيع أو الشراء قبل الغير، ٣ـــ أمر السوق أو البيع بسعر السوق، تم إلغاء هذا العنصر المهم جداً في عمليتي الشراء أو البيع، وعدم وجود هذا العنصر يعني عدم القدرة على الخروج بسهولة من السوق وقد اتضح تأثير ذلك أيام نزول السوق عدة أشهر، فالجميع يعرض بأمر السوق وهو لا يستطيع ذلك لعدم وجود هذا العنصر مما يستلزم الانتظار حتى موعد فتح السوق كي يتم معرفة آخر سعر يمكن البيع به، ٤ـــ عدم فتح المحفظة بعد الساعة الثامنة مساءً، إذ لا يمكن مشاهدة المحفظة إلا في صباح اليوم التالي فلا يوجد وقت لمراجعة المحفظة للتعديل. هذه العناصر موجودة عند الاتفاق بالعقد الإلكتروني وهي الخدمات التي

بموجبها تم الاشتراك في خدمة تداول .... ، وذكر أنه بسبب إلغاء هذه العناصر تعرض لضرر جسيم إذ لم يعد لديه القدرة على المناورة في السوق أو الهروب سريعاً أو استغلال فرص الشراء، وأنه لحقه ضرر بالغ بسبب هذا الإلغاء، وإنه بذل ما بوسعه من الاتصال كثيراً بالمصرف لإعادة هذه الخدمات ولم يجد إلا وعوداً هي كالسراب، لذا يطالب بتعويضه عن جميع الخسائر التي لحقت به من جراء عدم التزام المصرف للعقد المبرم بينه وبينهم. وأضاف أن أرقام المحافظ الخاصة به هي: (....) و (....).

وعقدت اللجنة جلسة لنظر هذه الدعوى حضرها المدعي، كما حضرها وكيلاً عن المصرف المدعى عليه، وفي هذه الجلسة سألت اللجنة المدعي عن دعواه، فأجاب بأنه كانت لديه محفظتان لدى المصرف المدعى عليه وكانت قيمة إحداهما نحو (٣٠٠.٠٠٠) ريال والأخرى (٢١٠.٠٠٠) ريال وذلك عند إقدامه على التعاقد إلكترونياً للتداول. وبسؤاله هل لديه مستخرج من هذا العقد وشروطه؟ أجاب بالنفي، ولكنه يذكر أن هذه العناصر أزيلت في شهر (١٤٢٦/١١) هـ؛ أي بعد تعاقده بقرابة ثلاثة أشهر وأن هذه العناصر كلها أعيدت في شهر شعبان ١٤٢٧هـ، وقد بين وجه الضرر الذي لحق به من وراء ذلك بأنه عند رغبته في إدخال أمر سوق فإن النظام لا يقبل إلا سعراً محدداً بحيث يدخل سعر تلك اللحظة مما يفوت فرصة الأقدمية لطلبه كما أنه لا يستطيع الاطلاع على تقييم لمحفظته، وأنه كان قد أجرى تداولات على هاتين المحفظتين إلى أن بلغت قيمة إحداهما (٨٣٠.٠٠٠) ريال والأخرى (٢٧٠.٠٠٠) ريال، وأنه عند حدوث انهيار في السوق كان محتاجاً إلى إدخال أوامر سوق للتخلص فلم يتمكن إلا من الإدخال بسعر محدد وذلك عند اطلاعه على السعر بعد فتح السوق، ولذلك لم يتصرف في محافظه طوال ستة أشهر، وعندما بدأ في تشغيل المحفظتين في شهر رجب تقريباً أي قبل إعادة هذه الخدمات بفترة وجيزة بلغت قيمة محفظته الأولى (١٩٦.٠٠٠) ريال والمحفظة الثانية (٧٦.٠٠٠) ريال، ويطالب بالفرق بين قيمة المحفظتين عندما كانت قيمة إحداهما (٨٣٠.٠٠٠) ريال والأخرى (٢٧٠.٠٠٠) ريال وقيمتهما عندما بلغت إحداهما (١٩٦.٠٠٠) ريال والأخرى (٧٦.٠٠٠) ريال، و بين وجه تضرره من فقدان عنصر تقييم المحفظة بأنه لا يتمكن من معرفة وضع المحفظتين من حيث الربح والخسارة، وأضاف أن مطالباته بإعادة تفعيل هذه الخدمات بدأت منذ تاريخ فقدها ولذلك لجأ إلى الصالة للاطلاع على رصيده الاستثماري، فاستخُرج له من الصالة مستخرجان لا يظهر فيهما شيء مستشهداً بذلك على عدم تمكنه من معرفة رصيده وتقييم محفظته، وقد قدم في هذه الجلسة المستخرج الآخر إضافة إلى ما سبق أن أرفقة بمذكرته. وبسؤاله هل لجأ إلى الصالة لتنفيذ عملياته؟ أجاب بأنه لا يذكر ذلك، وأضاف أن لديه عقد تداول الكتروني فليس محتاجاً إلى الصالة، وبسؤاله هل أزيلت هذه الخدمات من الشاشة أم أنها موجودة ولكنها غير مفعلة؟ أجاب بأنه ليس متأكداً من ذلك تماماً ولكن الذي يغلب على ظنه أنها كانت مزالة من الشاشة، وبسؤاله هل لديه ما يضيفه؟ أجاب بأنه اتصل به موظف لدى المصرف المدعى عليه يستغرب أن هذه الخدمات أزيلت من محفظته ووعد بأن يعيدها إليه من الغد وكان هذا بعد تقديمه الشكوى إلى هيئة السوق المالية. وبسؤال وكيل المصرف المدعى عليه ما جوابه؟ قدم مذكرة جاء فيها : قام المدعي بالاشتراك في خدمة تداول عبر الإنترنت، وتم حسم المبلغ من حساب العميل بتاريخه، وقام المدعي بالتداول في محفظته عن طريق هذه الخدمة ابتداءً من اليوم التالي لاشتراكه. والدفوع هي: أولاً: دعوى المدعي دعوى مرسلة فلم يوضح فيها المدعي الضرر الذي لحق به والعمليات التي يعترض عليها وتواريخ وأوقات تنفيذ

هذه العمليات مما وضع المصرف أمام دعوى غير محددة لا يمكن فحصها والتحقق من مدى صحتها، ثانياً: مخالفة دعوى المدعي للواقع؛ فقد أورد المدعي في دعواه ما دل على أن هناك بعض الخدمات التي كانت مدرجة في خدمة التداول عبر الإنترنت أثناء توقيعه للعقد وتم حذفها فيما بعد، وهذا ادعاء لا أساس له من الصحة ومخالف للواقع، فلم يطرأ على خدمات التداول عبر الإنترنت أي تعديل يذكر بعد توقيع العميل للاتفاقية، وحرصاً من المصرف على تقديم أفضل الخدمات لعملائه تم نقل محفظة المدعي من النظام السابق (.....) إلى النظام الجديد (.....) الذي يحتوي على كثير من الخدمات التي يحتاج إليها المتداول في سوق الأسهم، ثالثاً: العقد شريعة المتعاقدين، والاتفاقية المبرمة مع المدعي نصت في مادتها السادسة على"أن المصرف لا يقدم أي تعهدات أو ضمانات فيما يتعلق بالجودة والسرعة أو الأداء أو الدقة أو خلاف ذلك ولا يضمن خلو البرامج من الأخطاء أو العيوب ويقر العميل بإخلاء مسؤولية الشركة عن جميع ما يتعلق بذلك"، وعليه فإن العقد المبرم مع المدعي قد نص على إخلاء مسؤولية المصرف عن أي ضرر يقع على العميل نتيجة خلل أو عيب في النظام ولا محل لاعتراضه على إلغاء هذه الخدمات أو عدم وجودها في حال افتراض صحة ما يدعيه، وختم مذكرته بطلبه رد دعوى المدعي لمخالفتها الواقع وبنود العقد المبرم معه (أرفق بمذكرته صورة من الاتفاقية متضمنة البند المذكور).

وتم تزويد المدعي بنسخة منها في هذه الجلسة، فطلب فرصة للرد عليها كتابة، فمنحته اللجنة المهلة التي طلبها وهي أسبوع. وبذلك اختتمت الجلسة.

و تلقت اللجنة مذكرة جوابية من المدعي جاء فيها أن المدعي عليه قال إن " دعواه مرسلة"، والدعوى واضحة والضرر واضح جداً وقد أثبت ذلك في الجلسة، وأما قول المدعى عليه: "لم يحدد تواريخ وأوقات العمليات"، فيبدو أن المدعى عليه لا يريد أن يعرف نوع الدعوى أو أنه يتجاهلها بشكل أو بآخر ويريد أن يبعد القضية من نوعها وأصلها الذي إليه استند المدعي، فالقضية ليست عملية واحدة أو عمليتين جرى فيها خطأ بل لديه عمليات فيها أخطاء وإضافة مبالغ تزيد على (١.٣٠٠.٠٠٠) مليون وثلاثمائة ألف ريال لرصيد المحفظة وتم إيقاف المحفظه وجُعل الرصيد بالسالب و لم يشرع في رفع دعوى حولها، والإدارة لدى المصرف تعرف نوع الدعوى ولكن هذا صرفٌ عن مسار الدعوى إلى دعوى لم يتم التطرق إليها، وادعاؤه على رفع وإلغاء خدمة يحصل الضرر برفعها وقد حصل، وقوله: "بمخالفة الدعوى للواقع وأن الخدمات لم يطرأ عليها أي تعديل يذكر بعد توقيع العقد مع المدعي" بل تم إلغاء هذه الخدمات التي تم ذكرها في الدعوى وحررت في الجلسة. وقوله: "نقل المحفظة من نظام قديم إلى نظام جديد" فهذا ادعاء ليس له شأن بالقضية ولا حاجة إلى ذكره إلا لصرف القضية عن موضوعها؛ فالدعوى التي تقدم بها هي حول خدمة ألغيت و لم يتم إعادتها إلا بعد أكثر من تسعة أشهر، وأما نقل المحفظة من نظام لآخر فهذا شأن فني لا علاقة له بالدعوى، وأما ما يتعلق بالمادة السادسة من العقد، فإن دعواه ليست بخصوص السرعة أو الجودة أو الدقة ونحوها، فهذه ليست خطأ لأنها أصلاً ملغاة من المحفظة فليست العلة وجودها لعدم تفعيلها بل هي خدمة ملغاة، وهذه خدمة جوهرية أساسية والضرر الذي حصل هو بسبب إيقاف هذه الخدمات، وختم مذكرته بمطالبته بكامل حقوقه.

وتم تزويد المصرف المدعى عليه بنسخة من هذه المذكرة مع طلب الجواب عنها خلال مدة أقصاها أسبوعان، فانتهت المهلة دون أن يصل رد مكتوب. وبهذا اختتمت اللجنة أقوال الطرفين وقررت حجز الدعوى للدراسة والمداولة تمهيداً

لإصدار قرار فيها.

الأسباب

حيث إن موضوع الدعوى هو خلاف بين مستثمر في سوق الأوراق المالية ووسيط حول خدمات محفظة استثمارية، فإن هذا النزاع يعد من النزاعات الداخلة في اختصاص اللجنة بموجب نظام السوق المالية الصادر بالمرسوم الملكي ذي الرقم م/٣٠ والتاريخ ١٤٢٤/٦/٢هـ.

ومن حيث الموضوع، فبتأمل اللجنة في أوراق الدعوى، وإجابات كلا الطرفين، ثبت لدى اللجنة من أوراق القضية أن المدعي بتاريخ ٢٠٠٥/١٠/٥م الموافق ١٤٢٦/٩/٢هـ اشترك في خدمة تداول عبر الإنترنت، وكانت جميع الخدمات موجودة كما ذكر ذلك المدعي ووكيل المدعى عليه.

وأما ما ذكره المدعي من أن "الخدمات التي كانت موجودة في بداية العقد اختفت بعد ثلاثة أشهر تقريبا من بداية العقد"، فإن الأصل هو استمرار هذه الخدمات، و لم يثبت لدى اللجنة ما يرفعه.

وأما ما قدمه المدعي من "كشف الحساب النقدي لكلتا المحفظتين من تاريخ ٢٠٠٦/٢/١٥م حتى تاريخ ٢٠٠٦/٢/١٥م" فإن هذا كشف للنقد الدائن والمدين للحساب الاستثماري، و لم يظهر للجنة وجه ارتباطه بالخدمات التي ذكرها المدعي، إضافة إلى أنه مستخرج عن طريق الصالة وليس عن طريق الإنترنت، والدعوى متعلقة بالتداول الآلي عن طريق الإنترنت.

منطوق الحكم

رفض طلبات المدعي

رقم قرار لجنة الاستئناف	تاريخ صدور القرار
٧٥/ل.س/٢٠٠٨ **لعام ١٤٢٩هـ**	**١٤٢٩/٤/٢٤هـ** **٢٠٠٨/٤/٣٠م**

تأييد لجنة الاستئناف لقرار لجنة الفصل:

قررت لجنة الاستئناف تأييد قرار لجنة الفصل رقم ١٣٥ /ل / د١/٢٠٠٧م لعام ١٤٢٨هـ فيما انتهى إليه من نتيجة محمولاً على أسبابه.