قرار لجنة الفصل النهائي

رقم القضية لدى لجنة الفصل	رقم قرار لجنة الفصل	تاريخ صدور القرار
٤٠/٢٩٠	٢٧٥٨/ل/د١/٢٠٢٠م لعام ١٤٤١هـ	١٤٤١/٠٧/٠٧هـ الموافق ٢٠٢٠/٠٣/٠٢م
نوع الدعوى	التصنيف	سبب النهائية
مدنية	حجز محفظة استثمارية	فوات موعد الاستئناف

الوقائع

تتلخص وقائع هذه الدعوى في أن المدعي تقدم إلى اللجنة في تاريخ ١٤٤٠/١٢/٢١هـ بصحيفة دعوى ضد الشركة المدعى عليها، جاء فيها ما نصه: "أرفع هذه الدعوى على الشركة المدعى عليها، حيث تضررت من عدم تحويل مبلغ بيع الأسهم من المحفظة إلى حسابي الشخصي في البنك، وتجدون أدناه تسلسل الدعوى وهي كالآتي: ١. في الفترة الأخيرة تم الاكتتاب في الأسهم وكنت أفكر في هذا الاكتتاب على أنه استثمار وعدم البيع إلا إذا احتجت المبلغ. ٢. قبل بيع الأسهم هذه الفترة كنت أحتاج مبلغ وذلك لسداد إيجار الشقة وكان يوجد فترة حدود شهر ونصف للدفع. ٣. تم الدخول على موقع الشركة المدعى عليها وذلك لتحديث البيانات وذلك لبيع الأسهم في الفترة التي أريدها، وتم الدخول على الموقع وذلك بعد فترة طويلة لم أدخل على الموقع وتم التحديث اسم المستخدم والدخول وتم طلب من الموقع تحديث البيانات وتم الدخول على تحديث البيانات في الموقع ولكن يظهر لي رسالة عدم مقدرتي على التحديث. ٤. بعد فترة وصلت لي رسالة من البنك (أ) وذلك لتحديث حسابي الشخصي وذلك خلال فترة ٤٥ يوم. ٥. بعد أسبوعين أو بعد هذي الرسالة تم الذهاب إلى البنك (أ) وذلك لتحديث بياناتي الشخصية في البنك وتم التحديث وتم طلب من الموظف تحديث بياناتي في تداول وحيث تم إفادتي أن تحديث البيانات في الشركة المدعى عليها يكون عن طريق الموقع. ٦. بعد الانتهاء من التحديث في البنك، تم الدخول على موقع الشركة المدعى عليها وذلك لتحديث البيانات وظهر نفس الرسالة لا يتم التحديث. ٧. تم دخول فترة الدفع لإيجار الشقة وهي شهر ونصف بين الفترة (٢٠١٩/٦/٦م إلى ٢٠١٩/٧/٢١م). ٨. في تاريخ ٢٠١٩/٦/٢٣م تم بيع الأسهم وذلك لتحويلهم لحسابي الشخصي، ولكن لم يتم التحويل، فتوقعت أن يكون يومين عمل ويمكنني التحويل. ٩. انتظرت إلى يومين عمل وحاولت في التحويل ولم أستطع وكل مرة ادخل على الموقع يظهر لي رسالة عليك تحديث البيانات. ١٠. تم الاتصال على الشركة المدعى عليها وتم إخباره بعدم استطاعتي بتحويل المبلغ وعدم استطاعتي بالتحديث، وتم إفادتي أن أذهب إلى البنك (أ) لتحديث البيانات. ١١. تم زيارة البنك (أ) وتم طلب تحديث بياناتي في الشركة المدعى عليها، وتم الدخول على البيانات حيث تم إفادتي أن حسابك محدث، وقد أخبرته أني حدثته في الموقع وفي البنك (أ) وكل

يرفض التحويل ويطلب مني التحديث في كل مرة، والموظف عمل التحديث مرة أخرى وتم توقيع أوراق التحديث وأعطاني نسخة من الاتفاقية. ١٢. حاولت في التحويل مرة أخرى كم يوم ولم يتم التحويل. ١٣. رفعت الشكوى في هيئة سوق المالية. ١٤. تم إحالة الشكوى إلى الجهة المعنية الشركة المدعى عليها. ١٥. وصلت لي رسالة تاريخ ٢٠١٩/٠٧/٢٢م، من هيئة سوق المالية أنه تم الإفادة من الشركة المدعى عليها. ١٦. نفس اليوم تم الدخول لتحويل المبلغ وتم التحويل وحل مشكلة التحويل. ١٧. فترة التي لم يتم التحويل المبلغ حلول فترة سداد إيجار الشقة كما هو موضح أعلاه تضررت فيها وهي كالآتي: أ- تضررت في عدم الاستفادة في تحويل المبلغ أو بقاء الأسهم وارتفاع السعر إلى فترة حل الشكوى حيث الأسهم كنت متوقع لها أنه استثمار ممتاز وأنها سوف ترتفع والفترة هذي ارتفعت في كل الأسهم التي بعتها أكثر من نسبة. ب - الضرر الثاني الجهة المعنية والمسؤولين عن العمارة تم إرسال لي رسالة بتأخر السداد إيجار الشقة ومما تسبب لي حرج وضرر نفسي ومعنوي وتم شرح له المشكلة أنه المبلغ جاهز ولكن فيه مشكلة تقنية في البنك (أ) وسوف يتم تحويل المبلغ في أسرع وقت ممكن. ت - ضرر نفسي ومعنوي مره أخرى وذلك أخذت المبلغ حدود مبلغ وقدره (١٠٠٠٠) ريال من أحد الزملاء، وأنا واحد نهائياً ما أخذ أي مبالغ من أي أحد ولذا كنت أستخدم بطاقة ائتمانية ولا أخذ أي مبالغ من أحد. الطلبات: ١. المشكلة التقنية وتحويل المبلغ فترة ٢٩ يوم، أطالب بأعلى سعر وصل لها الأسهم وتم حسابها وهي (٢٢٦٤) ريال. ٢. أطالب تعويضي بعدم حل المشكلة التقنية في الشركة إلا بعد ٢٩ يوم وأطالبهم بتعويض ١٠٠٠ ريال لكل يوم والمجموع هو (٢٩٠٠٠) ريال. ٣. أطالبهم بتعويضي عن الضرر النفسي والمعنوي والممثل تأخرت في سداد الفاتورة وتم إرسال لي صاحب الفاتورة والاستفسار عن السداد وأنا من الناس اللي ما أتأخر عن سداد أي مبالغ مالية وأطالب بـ(١٠٠٠٠٠) ريال. ٤. أطالبهم بتعويضي عن الضرر النفسي والمعنوي حيث تم أخذ مبلغ من أحد الزملاء وذلك لسداد الفاتورة مستحقة السداد وأطالبهم بتعويضي بمبلغ (١٠٠٠٠٠) ريال.

٥. مجموع التعويض (٢٣١٢٦٤) ريال" (وأرفق ما يستشهد به).

وتم تزويد المدعى عليها بنسخة من صحيفة الدعوى في تاريخ ١٤٤٠/١٢/٢٦هـ مع طلب الإجابة عنها، فوردت اللجنة إجابتها في تاريخ ١٤٤١/٠١/١٦هـ، وجاء فيها ما نصه: " أولاً: مضمون دعوى المدعي: ذكر المدعي أنه قام في تاريخ ٢٠١٩/٦/٢٣م ببيع أسهمه ليتم تحويل حصيلتها إلى حسابه الجاري، وقد أقام المدعي دعواه معترضاً على عدم إتمام عملية التحويل، وبعد تقدمه بالشكوى إلى مقام هيئة السوق المالية تمكن من إجراء التحويل في تاريخ ٢٠١٩/٧/٢٢م، وطلب المدعي إلزام الشركة المدعى عليها بتعويضه بمبلغ مقداره (٢,٢٦٤) ريال وذلك عن أعلى سعر وصل إليه السهم. والتعويض بمبلغ مقداره (١,٠٠٠) ريال يومياً عن عدم تمكنه من التحويل، إضافةً إلى تعويضه عن الأضرار النفسية والمعنوية. ثانياً: الوقائع وفقاً للثابت لدى الشركة: ١- المدعي عميل للشركة المدعى عليها ولديه محفظة استثمارية بالرقم (---). ٢- في تاريخ

٢٠١٩/٦/٢٣م قام المدعي ببيع عدد من الأسهم الموجودة في محفظته. ٣- تقدم المدعي بشكوى لدى هيئة السوق المالية للاعتراض على عدم تحويل مبالغ مالية. ٤- في تاريخ ٢٠١٩/٧/٢١م تم تحديث بيانات المدعي لدى الشركة المدعى عليها. ٥- في تاريخ ٢٠١٩/٧/٢٢م طلب المدعي تحويل مبالغ مالية من حسابه لدى الشركة المدعى عليها إلى حسابه لدى البنك (أ)، وقد تحقق له ذلك. ثالثاً: دفاع الشركة المدعى عليها: في البداية نود أن نشير إلى أن المدعي لم يسبق له التقدم إلى الشركة المدعى عليها بأي شكوى حيال ما يدعيه في هذا الدعوى، ولم تعلم الشركة المدعى عليها عن شكواه إلا من خلال هيئة السوق المالية. أما في الموضوع، فقد أقام المدعي دعواه مطالباً إلزام الشركة المدعى عليها بالتعويض عن عدم إتمام عملية التحويل، ونفيد مقام اللجنة الموقرة أنه لا يمكن للعملاء تحويل مبالغ مالية دون تحديث بياناتهم لدى الشركة المدعى عليها. وحيث تم في تاريخ ٢٠١٩/٧/٢١م تحديث بيانات المدعي، فقد تمكن بعد ذلك من تحويل المبلغ من حسابه لدى الشركة المدعى عليها إلى حسابه الجاري. وحيث يشترط لقيام المسؤولية الموجبة للتعويض توافر أركان الخطأ والضرر والعلاقة السببية بينهما. وحيث انتفى ركن الخطأ من جانب الشركة المدعى عليها فإن دعوى المدعي تكون بذلك حرية بالرد. أما فيما يخص طلب المدعي تعويضه عن أعلى سعر وصل إليه السهم فهو طلب غير قائم على أساس، إذ لا يستحق المدعي أي تعويض عن ذلك لثبوت إقراره الوارد في لائحة الدعوى بأن بيع الأسهم في تاريخ ٢٠١٩/٦/٢٣م كان بناءً على طلبه، وهو ما يدل على انصراف إرادته عن الاستثمار في الأسهم المباعة في تاريخ ٢٠١٩/٦/٢٣م، ومن ثم لا يستحق المدعي أي مكاسب لاحقة قد تحققها تلك الأسهم. رابعاً: الطلبات: وبناءً على ما سبق، فإن الشركة المدعى عليها تطلب من مقام اللجنة الموقرة الحكم برد الدعوى لعدم قيامها على أساس".

وتم تزويد المدعي بنسخة من هذه المذكرة في تاريخ ١٤٤١/٠١/١٦هـ مع طلب جوابه عنها، فوردت اللجنة إجابته بتاريخ ١٤٤١/٠١/٢٠هـ، وجاء فيها ما نصّه: "إشارة إلى إفادة والرد على المذكرة الجوابية الأولى من- الشركة المدعى عليها - والذي ذكره في أولاً المتضمن أني قمت ببيع أسهم في تاريخ ٢٠١٩/٦/٢٣م ليتم تحويلها في حسابي الجاري ومن ثم اعترضت في عدم إتمام تحويل المبلغ وتم رفع الشكوى إلى مقام هيئة السوق المالية، حيث تمكنت في إجراء التحويل تاريخ ٢٠١٩/٧/٢٢م وقد تم طلب تعويض عن أعلى سعر وصلت لها الأسهم وحساب الفرق وتعويض عن كل يوم تأخير وإضافة إلى تعويض الضرر النفسي والمعنوي. وإشارة إلى ثانياً في الوقائع وفقاً لإثبات لدى الشركة المذكورة في المذكرة الجوابية حيث لم يذكر إلا ثلاث تواريخ وهي تاريخ البيع وتاريخ التحديث وتاريخ التحويل، ولم تذكر المذكرة تواريخ وعدد المحاولات التي قمت فيها في التحديث، وعدد الزيارات التي تمت إلى البنك (أ) وذلك لتحديث البيانات المحفظة وعدد الاتصالات التي تمت للشركة المدعى عليها للتحديث وعدد الدخول إلى المحفظة وذلك لتحديث البيانات وتواريخها. وإشارة إلى ثالثاً في دفاع الشركة المدعى عليها وهي أني لم أتقدم إلى الشركة المدعى عليها بأي شكوى حيال ذلك

ولكن السؤال كم مرة تم طلب تحديث البيانات كان زيارة بالبنك أو هاتفياً أو عن طريق المحفظة. تم ذكر أيضا أنه في تاريخ ٢٠١٩/٧/٢١م تم تحديث بيانات المدعي ولم يذكر متى تم زيارة البنك الثانية وتم توقيع الأوراق لتحديث البيانات والفترة التي بقت إلى أن تم تحويل المبلغ، أما ذكر أني بعت تاريخ ٢٠١٩/٦/٢٣م فهذا صحيح ولكن لم أعلم أنه لم يتم التحويل مباشرة وبعد عدة محاولات في تحديث البيانات أنه سوف يتم تحويلها بعد شهر تقريباً لذا (ممكن تغيرت خطتي وبعت الأسهم في نهاية الشهر ومن هذا أتمكن أن أحصل أعلى ربح وصل لها الأسهم أو يمكن بعت الأسهم الأخرى واستفدت من هذي الأسهم) ولم أعلم أن الشركة المدعى عليها لن تحدث البيانات وأنهم سوف يتأخرون في تحديث البيانات إلى تاريخ ٢٠١٩/٧/٢٢م لأقوم بالتحويل. الرد على المذكرة الجوابية الأولى: سوف يتم سرد الوقائع التي حصلت لي ومتى بدأت المشكلة حيث بدأت قبل بيع الأسهم بحدود شهر ونأمل التحقق من هذا وفي ذلك وسوف يتم كتابة بعض الوقائع بعدم ذكر التاريخ وإنما تقريباً سوف يتم تحديدها بالأسبوع ومتى وقعت الحادثة وذلك لعدم تذكر التاريخ بالضبط وممكن التحقق من سجل البيانات وهي كالآتي: ١- قبل تاريخ ٢٠١٩/٦/٢م قمت بالدخول على المحفظة وذلك لكي يتم تحديث البيانات وتم طلب التحديث من المحفظة ولكن تظهر لي رسالة عدم مقدرتي في التحديث وقد سبق وتم إرسالها سابقاً مع لائحة الدعوى وممكن الاستفسار من الشركة المدعى عليها عن هذي الرسالة التي تظهر للعملاء ولماذا.
٢- تاريخ ٢٠١٩/٦/٢م وصول رسالة إلي من البنك (أ) بشأن يجب تحديث بياناتي خلال ٤٥ يوم إلا سوف يتم تجميد حسابك. ٣- بعد هذي الرسالة في حدود أسبوعين تم زيارة البنك (أ) - فرع العمران بالأحساء - وتم طلب تحديث البيانات البنك (أ)، وتم إجراءات التحديث وتم طلب من الموظف أيضا تحديث بياناتي في الشركة المدعى عليها وتم شرح الرسالة التي تظهر لي وعدم استطاعتي في تحديث البيانات، وتم إفادتي أن التحديث المحفظة يتم عن طريق الموقع (المحفظة)، هذا الطلب الثاني لتحديث البيانات التحديث الأول كان عن طريق الموقع والطلب الثاني عن طريق زيارة البنك (أ) وتم طلب التحديث والطلب الثالث بعد الانتهاء من زيارة البنك (أ) تم الدخول على المحفظة وتم طلب التحديث البيانات. ٤- انتظرت إلى تاريخ ٢٠١٩/٦/٢٣م لبيع الأسهم وحيث أنه الفترة الماضي أدخل على المحفظة وتظهر لي نفس الرسالة وأحاول في التحديث ولكن تظهر لي الرسالة لي في كل مرة. ٥- قمت بطلب التحويل وانتظرت لفترة يومين عمل حيث تظهر القوة الشرائية في المحفظة والمبلغ ولكن لا أستطيع أن أحول المبلغ والرسالة تظهر لي وأحاول التحديث ولكن بدون أي فائدة.
٦- تم الاتصال على الشركة المدعى عليها وتم شرح له عدم استطاعتي بتحديث البيانات وأن المبلغ لا يتم تحويله وأطلب منه التحديث حيث أفادني أن يجب زيارة الفرع وذلك لتحديث البيانات هذا الطلب الرابع لتحديث البيانات، غير متأكد هل تم طلب التحديث أو لا ولكن تم شرح له الذي حصل معي. ٧- بعد ذلك تم زيارة البنك (أ) - الرياض - فرع ...، وتم طلب منه تحديث البيانات للشركة المدعى عليها - بيانات المحفظة

ـ تم إفادتي أن حسابك محدث وبعد شرح له إلى حصل معي تم إفادتي أنه سوف يتم تحديثه مرة أخرى وتم توقيع على التحديث وهذا الطلب الخامس لتحديث البيانات. ٨ـ حاولت الدخول على الموقع وتحويل المبلغ ونفس الرسائل الذي تظهر لي عدم مقدرتي في التحويل ولا التحديث. ٩ـ تاريخ ٢٠١٩/٧/١٠م تم رفع شكوى إلى هيئة سوق المال بالذي حصل معي وأن الشركة المدعى عليها لم تحدث بياناتي لكي أقوم بتحويل المبلغ، وتم ورود رسالة من هيئة السوق المالية بقيد الشكوى. ١٠ـ تم إحالة الشكوى إلى الشركة بتاريخ ٢٠١٩/٧/١١م لطلب الإفادة. ١١ـ كل هذي الفترة أقوم بالدخول على الموقع ـ المحفظة ـ وأقوم بالمحاولة بالتحديث والتحويل وتظهر لي نفس الرسائل الذي سبق وتم إرسالها لكم. ١٢ـ تاريخ ٢٠١٩/٧/٢٢م تم وصول من هيئة سوق المال بوصول الإفادة من الشركة المدعى عليها وفي نفس الفترة تم الدخول على الموقع ـ المحفظة ـ وتم تحويل المبلغ. ١٣ـ ذكرت الشركة المدعى عليها أن تاريخ ٢٠١٩/٧/٢١م أنه تم تحديث البيانات، أتمنى أن يذكر الوقت لأني أذكر أني أدخل كل فترة لتحقق هل تم التحديث أو لا وهل باستطاعتي تحويل المبلغ وأذكر إن دخلت هذا التاريخ الصباح ولم يتم التحويل ولكن غير متأكد لذا اطلبوا من البنك (أ) الوقت. ١٤ـ ذكرت الشركة المدعى عليها أنه تمت تحديث بياناتي ولم تذكر متى طلب التحديث، والمحاولات التي قمت فيها في تحديث البيانات. ١٥ـ نأمل زيارة سجل البيانات الخاص بي في الشركة المدعى عليها والذي يبين عدد المرات الدخول على الموقع وطلب تحديث البيانات وبيانات الاتصال على الشركة المدعى عليها وزيارة البنك لطلب تحديث بيانات المحفظة، وذلك ليتبين لكم التواريخ وعدد المحاولات. أطلب من سعادتكم الاستفسار عن الآتي من الشركة المدعى عليها وهي كالآتي: ١ـ ما هي طريقة تحديث البيانات للمحفظة، وهل يوجد أكثر من طريقة؟ ٢ـ لماذا تم إفادتي طريقة تحديث البيانات من زيارة للبنك (أ) أول مرة تكون من الموقع ولم يتم تحديث بياناتي في نفس الوقت؟ ٣ـ لماذا تأخر كل هذا الوقت لكي يتم تحديث البيانات وذلك بعد زيارتي الثانية للبنك وتوقيع أوراق التحديث، ولم يتم التحويل إلا بعد رفع الشكوى إلى هيئة سوق المالية ونفس يوم الرد على الهيئة يتم التحويل؟

٤ـ بعد زيارة البنك وطلب التحديث حيث أفادني أني محدث البيانات وتم تحديثها مره ثانية، ما المقصود بتحديث البيانات القديمة وإذا أنها محدثة لماذا لم يتم تحويل المبلغ؟ ٥ـ في المذكرة الجوابية يذكر فقط تم تحديث بيانات العميل ولم يذكر متى أنا طلبت التحديث؟".

وتم تزويد الشركة المدعى عليها بنسخة من هذه المذكرة في تاريخ ١٤٤١/٠١/٢٥هـ مع طلب جوابها عنها، فوردت اللجنة إجابتها في تاريخ ١٤٤١/٠٢/٠٤هـ، وجاء فيها ما نصه: "بعد الاطلاع على تعقيب المدعي فإننا نحيل في ذلك إلى دفوع الشركة الواردة في المذكرة الجوابية الأولى، إذ إن تعقيب المدعي لم يشتمل إلا على أقوال مرسلة خلت من الدليل على صحتها. أما فيما يخص ادعاءه بمحاولته تحديث بياناته عن طريق

دخوله على المحفظة، فنفيد مقام اللجنة الموقرة أن الشروط العامة لاتفاقية التعامل مع الشركة قد نصت في الفقرة رقم (٧-٦) على أن: (يقر العميل بأن الخدمات الإلكترونية قد تصبح غير متاحة أو ينخفض أداؤها أو جودة خدمتها من وقت لآخر بسبب عدة ظروف مختلفة.... وفي مثل هذه الظروف لن تكون الشركة المدعى عليها مسؤولة تجاه العميل..)، وعليه فلا مسؤولية على الشركة تجاه العملاء عند تعذر إجراء التحديث على بياناتهم من خلال الخدمات الإلكترونية. (مرفق الشروط العامة). إضافة إلى ذلك فقد ثبت من تعقيب المدعي إقراره بعلمه عن المشكلة التي يدعيها قبل تاريخ ٢٠١٩/٦/٢م، إلا أنه لم يتقدم بالشكوى إلا في تاريخ ٢٠١٩/٧/١٠م، وعليه فإن الشركة المدعى عليها تدفع بتراخي المدعي في إحاطة الشركة المدعى عليها بما يدعيه، مما أدى إلى استمرار عدم تحديث بياناته حتى تاريخ ٢٠١٩/٧/٢٢م .وبناءً على ما سبق تقديمه من دفوع، فإن الشركة المدعى عليها تطلب من مقام اللجنة الموقرة الحكم برد الدعوى لعدم قيامها على أساس".

وفي تاريخ ١٤٤١/٠٢/٠٩هـ عقدت اللجنة جلسة لنظر الدعوى، حضرها المدعي أصالة، وحضرها وكيل الشركة المدعى عليها. وافتتحت الجلسة بسؤال المدعي عما إذا كان لديه مزيد بيان على دعواه، فأجاب بأنه يتمسك بما سبق أن تقدم به، وبسؤاله عما إذا كان استلم نسخة من مذكرة رد المدعى عليها المؤرخة في ٢٠١٩/٠٢/٠٤م، أجاب بالإيجاب، وبسؤاله عن رده على ما جاء فيها، أجاب بأنه يطلب إمهاله للتقدم بإجابته، وأضاف أنه يطلب من الشركة المدعى عليها أن تقدم السجلات التي تبين تقدمه بطلب تحديث بياناته أكثر من مرة، وقدم ملخصاً لوقائع دعواه التي سبق له تضمينها في صحيفة الدعوى ومذكراته اللاحقة. وبسؤاله عما إذا كان لديه ما يثبت قيامه بطلب التحديث أكثر من مرة، أجاب بأنه لا يمكن عملياً الحصول على وثيقة أو مستند يثبت هذه الطلبات إلا أن الشركة المدعى عليها بإمكانها الرجوع إلى سجلاتها للتحقق من ذلك، وبسؤاله عما إذا كان قد سبق له تقديم شكوى لدى الشركة المدعى عليها قبل تقديم شكواه إلى هيئة السوق المالية، أجاب بالنفي، وبسؤاله عن الضرر الذي ترتب عليه طالما أن هدفه من شراء الأسهم التي أشار إليها هو هدف استثماري، أجاب بأنه وضع مبلغاً مالياً لشراء الأسهم على أمل أن يبيعها متى ما احتاج إلى المبلغ، وعندما احتاج إلى المبلغ لم يتمكن من الحصول عليه في الوقت المحدد، مما ترتب عليه حصول إحراج له لعدم قدرته على الوفاء بالتزاماته المالية نتيجة لتأخر إيداع المبلغ في حسابه واضطراره إلى الاقتراض عوضاً عن ذلك، وبسؤاله عن أسهم الشركات التي يدعي بيعها للاستفادة من حصيلة البيع، أجاب بأنها أسهم لإحدى الشركات ... وأسهم شركة ... وأسهم ...، وبسؤاله عن حصر طلباته، أجاب بأنه يتمسك بطلباته التي اشتملت عليها صحيفة الدعوى. وبسؤال وكيل الشركة المدعى عليها عما إذا كان لديه ما يضيفه على ما سبق أن تقدمت به موكلته، أجاب بأنه يتمسك بما سبق تقديمه، وبسؤاله عن السبب الذي ترتب عليه تأخر تنفيذ الطلب المدعى به لتحديث معلومات المدعي لدى الشركة المدعى عليها، أجاب بأن ذلك يعود إلى عدم معرفة الشركة المدعى عليها بالإشكالات التي واجهها المدعي؛ وذلك لعدم تقدمه بشكوى

رسمية مباشرة عبر قنوات التواصل لدى الشركة المدعى عليها حتى يمكن المسارعة في حل هذه الإشكالات على الرغم من أنه لا يسلم بما ذكره المدعي حيال مراجعته ومحاولته تحديث بياناته أكثر من مرة، فضلاً عن أنه ـ على فرض التسليم بصحة ما ذكره المدعي حيال ما واجهه من عقبات من خلال الموقع الإلكتروني للشركة ـ فإن الشركة المدعى عليها ليست مسؤولة عن ذلك وفقاً لما اشتملت عليه اتفاقية تقديم الخدمة. وبسؤال الطرفين إن كان لديهما ما يودان إضافته، أجابا بالنفي. وعليه، وحيث اختتم الطرفان أقوالهما في هذه الجلسة، قررت اللجنة إمهال المدعي عشرة أيام ـ بناءً على طلبه ـ لتقديم ما طُلب منه وما وعد بتقديمه، وإمهال الشركة المدعى عليها أسبوعين بعد تزويدها بما سيرد من المدعي ـ بناءً على طلب وكيلها ـ لتقديم إجابتها عنه، وبذلك تم اختتام الجلسة.

وفي تاريخ ١٤٤١/٠٢/١٧هـ وردت اللجنة مذكرة جوابية من المدعي، جاء فيها ما نصه: "١. ذكرت الشركة المدعى عليها في ردها أن المدعي لم يشتمل إلا على أقوال مرسلة خلت من الدليل على صحتها، أود إفادتكم أنه تم إرفاق ما يثبت وجود مشكلة تقنية تظهر لي في سحب المبلغ وتحديث البيانات وذلك في صحيفة الدعوى المقدمة مسبقاً، ومطالبتي من اللجنة الموقرة تجاه المدعى عليه بطلب تقديم السجلات الإلكترونية والهاتفية للبنك (أ) حيث تقدمت بطلب تحديث البيانات أكثر من مرة، وإضافة إلى ذلك زرت بنك (أ) مرتين، ففي الزيارة الأولى تم تحديث بيانات بنك (أ) وتم طلب تحديث بيانات المحفظة للشركة المدعى عليها ولكن الموظف أفادني أن التحديث يتم عن طريق المحفظة في الموقع الإلكتروني وللبنك (أ) واللجنة الموقرة الرجوع لسجلات الفرع والتثبت من صحة كلامي، وأود أوضح للجنة الموقرة أن الشروط العامة لاتفاقية التعامل مع الشركة المدعى عليها قد نصت في الفقرة رقم (٢١) السجلات لكل من (٢١-١) يوافق العميل بموجبه على أنه يحق للشركة المدعى عليها: (أ) الاحتفاظ بالسجلات، بما في ذلك أي تأكيدات، وإشعارات تأكيد الصفقات، كشوف الحسابات وغيرها من السجلات المتعلقة بالحساب، سواء بشكل ورقي أو إلكتروني؛ (ب) تسجيل محادثات العميل الهاتفية مع الشركة المدعى عليها؛ (ت) تسجيل ومراقبة اتصالات العميل الإلكترونية مع الشركة المدعى عليها؛ (ث) الاحتفاظ بجميع السجلات لأي فترة تحددها الشركة المدعى عليها وفقاً للوائح التنفيذية المتبعة. والفقرة رقم (٢١-٢) يقر العميل ويوافق على أن سجلات الشركة المدعى عليها يمكن اعتبارها من قبل هيئة السوق المالية سجلات قاطعة وملزمة للعميل في أي نزاع ينشأ بين طرفي هذه الاتفاقية. كما مما لا يعقل أن يتم إفادتي خطياً من موظف البنك (أ) بأن تحديث بيانات المحفظة عن طريق الموقع أو أي خدمة أطلبها من البنك (أ) أو الشركة المدعى عليها، وكانت هذه الزيارة قبل بيع الأسهم وأطلب من اللجنة الموقرة طلب إفادة الموظف وذلك لعدم إفادتي بخطاب رسمي من بنك (أ) بأن تحديث البيانات عن طريق الموقع الإلكتروني، والزيارة الثانية تمت قبل رفع الشكوى في هيئة سوق المال وقد تم طلب تحديث البيانات لدى الشركة المدعى عليها وبعد دخول الموظف على البيانات تم إفادتي أن بياناتي

محدثة وتم إفادته بالمشكلة التقنية التي حصلت لي ثم قام الموظف بعد ذلك بطباعة الشروط العامة لاتفاقية التعامل مع الشركة المدعى عليها وتوقيعي عليها، والتي لم يتم حل المشكلة التقنية بعدها وتم الانتظار ما يقارب ثلاث أيام عمل وبعدها تم رفع الشكوى في هيئة السوق المالية. ٢. تعقيباً على ما ذكر في المذكرة الجوابية الثانية من المدعي عليه المشار إليها في الفقرة (٦-٧) من الشروط العامة بانتفاء مسؤولية الشركة المدعى عليها عند تعذر إجراء التحديث وعليه نفيد مقام اللجنة الموقرة بعدم منطقية هذا الرد حيث لا يعقل بأن تكون الخدمات الإلكترونية غير متاحة قبل تاريخ ٢٠١٩/٦/٢م إلى تاريخ ٢٠١٩/٧/٢٢م، أي لأكثر من شهر دون أن يقوم البنك بإبلاغ العملاء بذلك ودون أن يتحمل البنك مسؤولياته تجاه هذا الأمر على الرغم بأن بقية الخدمات الإلكترونية كانت متوفرة في هذه الفترة مثل بيع الأسهم وبقية الخدمات الإلكترونية الأخرى، مما يجعل رد الشركة في هذه الفقرة المذكورة لا علاقة لها بمحل الدعوى. ٣. ذكرت الشركة المدعى عليها بأنه إشارة إلى علمي عن المشكلة قبل تاريخ ٢٠١٩/٦/٢م والتي تدعي فيه الشركة المدعى عليها أنني متراخي عن إحاطة الشركة المدعى عليها بما أدعيه وأنني لم أتقدم بالشكوى إلا في تاريخ ٢٠١٩/٧/١٠م مما أدى إلى استمرار عدم تحديث بياناتي حتى تاريخ ٢٠١٩/٧/٢٢م، نود إفادتكم بأنه تم طلب تحديث البيانات أكثر من مرة في الموقع الإلكتروني وأيضا الذهاب إلى فرع البنك (أ)، حيث لم يتم معالجة الأمر مع كل تلك الطلبات في تحديث البيانات، فاتجهت إلى هيئة السوق المالية لرفع الشكوى لديهم وذلك لحل الشكوى والتي قامت الشركة على ضوئها بالإفادة في تاريخ ٢٠١٩/٧/٢٣م على هيئة السوق المالية، والذي تم تحويل المبلغ في نفس تاريخ يوم الإفادة تاريخ ٢٠١٩/٠٧/٢٣م. كما ذكرت في الفقرة (١) وبعد كل هذي المحاولات تم التوجه إلى هيئة السوق المالية لرفع شكوى ضد الشركة المدعى عليها لكي يتم إنصافي وحل المشكلة التقنية. ٤. إشارة إلى الاتفاقية بين الشركة المدعى عليها مع العميل في الفقرة رقم (١٨) وهو المسؤولية والتعويض فقرة (١٨-١) التي تنص "إن الشركة المدعى عليها لا تقبل المسؤولية عن خسارة مباشرة تلحق بالعميل إلا إذا كانت تلك الخسارة ناجمة فقط عن الإهمال الجسيم أو الغش أو التقصير المتعمد من جانبها". وهذا يندرج ضمن التقصير من تلك الشركة حيث قد تضررت في عدم تحويل المبالغ المالية من حسابي الاستثماري إلى حسابي في البنك وهذا سبب يرجع إلى الشركة المدعى عليها. وأنني أود التمسك بالطلبات المقدمة لدى اللجنة الموقرة وذلك بتعويضي عن الأضرار الناجمة عن التأخر في تحديث البيانات وتحويل المبلغ والضرر النفسي والمعنوي وطلباتي كما جاءت في صحيفة الدعوى وهي: أ- سعر الفرق في ارتفاع الأسهم والمبلغ المقدر هو (٢٢٦٤) ريال. ب- التعويض عن كل يوم تأخير بمبلغ ١٠٠٠ ريال لليوم الواحد وبمجموع (٢٩٠٠٠) ريال. ج- المطالبة بالضرر النفسي والمعنوي في الإحراج وعدم مقدرتي على الوفاء بالتزاماتي في الوقت المحدد والمطالبة بملغ (١٠٠٠٠٠) ريال.

د ـ المطالبة الضرر النفسي والمعنوي في الإحراج وذلك باللجوء إلى الاقتراض لتسديد الالتزامات والمطالبة بمبلغ (١٠٠٠٠٠) ريال. هـ ـ المطالبة بإجمالي التعويض والمقدرة بمبلغ (٢٣١٢٦٤) ريال".

وتم تزويد الشركة المدعى عليها بنسخة من هذه المذكرة في تاريخ ١٤٤١/٠٢/١٨هـ مع طلب جوابها عنها، فوردت اللجنة إجابتها في تاريخ ١٤٤١/٠٣/٢١هـ، وجاء فيها ما نصه: "ردًا على تعقيب المدعي، فإننا نؤكد على أن المدعي الشركة المدعى عليها على علم بأن الانخفاض في مستوى الخدمات الإلكترونية أمر وارد الحدوث وقد لا تكون متاحة، واتفقا على أن ذلك لن يحمل الشركة المدعى عليها أي مسؤولية تجاه المدعي، وذلك وفق ما نصت عليه الفقرة رقم (٧ـ ٦) من الشروط العامة لاتفاقية التعامل، وعليه لا يحق للمدعي أن يطلب التعويض عن عدم القدرة على تحديث بياناته من خلال الموقع الإلكتروني. وعليه فإن الشركة المدعى عليها تتمسك بهذا الدفع لنفي مسؤوليتها، وتؤكد بأن لم يسبق للمدعي التقدم بشكوى مباشرة للشركة المدعى عليها في هذا الشأن، فضلاً عن عدم استحقاق المدعي لأي تعويض عن الارتفاع في قيمة الأسهم لثبوت أن البيع تم بناءً على طلبه. وبناءً على ما سبق تقديمه، فإن الشركة المدعى عليها تطلب من مقام اللجنة الموقرة الحكم برد الدعوى لعدم قيامها على أساس".

وفي تاريخ ١٤٤١/٠٤/٠٧هـ طلبت اللجنة من المدعي تزويدها باتفاقية تحديث البيانات التي أبرمها مع البنك (أ)، والتي أشار إليها في صحيفة الدعوى المؤرخة في ١٤٤٠/١٢/٢١هـ.

وفي تاريخ ١٤٤١/٠٤/١٨هـ وردت اللجنة مذكرة جوابية من المدعي، جاء فيها ما نصه: "١ـ بشأن توقيع الاتفاقية المتعلقة بتحديث البيانات أثناء زيارتي للبنك (أ) وطلبكم تزويد اللجنة بالنموذج أو الاتفاقية المشار إليها في دعواي، نود إفادتكم بأن الاتفاقية هي نفسها التي تم تقديمها من قبل الشركة المدعى عليها في المذكرة الجوابية الثانية. ٢ـ فيما يخص توقيع الأوراق لتحديث البيانات فإنه تم زيارة البنك (أ) في نفس تاريخ وصول استفسار اللجنة بشأن الاتفاقية المبرمة مع الشركة المدعى عليها وتم بطلب منهم كافة الأوراق لتحديث البيانات التي تم توقيعها وتم رفع طلب بذلك ولكن بعد يومين عمل وصلت لي رسالة تم دراسة طلبكم رقم (---) ونعتذر عن تلبية ما ورد فيه. ٣ـ إضافة ذلك أود أن أوضح بأن بعد تقديمي الإفادة على المذكرة الجوابية الثانية تاريخ ٢٠١٩/١٠/١٦م وصلتني رسالة من الشركة المدعى عليها ومفادها (عزيزنا العميل، نود أن نلفت عنايتكم إلى أهمية تحديث بياناتكم مع الشركة المدعى عليها من خلال زيارة موقع الشركة المدعى عليها ملاحظة: في حال تم تحديث البيانات الرجاء تجاهل الرسالة)، كذلك وصول لي رسالة تاريخ ٢٠١٩/١١/٢٤م من الشركة المدعى عليها ومفادها (عميلنا العزيز، نود إفادتكم بأنه قد تم تحديث الشروط العامة للتعامل مع الشركة المدعى عليها، للاطلاع على النسخة الجديدة تفضلوا بزيارة الرابط التالي: الرابط بالعربي والإنجليزي)".

وفي تاريخ ١٤٤١/٠٤/٢٨هـ طلبت اللجنة من الشركة المدعى عليها تزويدها بسجل إلكتروني يبيّن جميع العمليات والمحاولات التي قام بها المدعي عن طريق حسابه على الموقع الإلكتروني للشركة المدعى عليها، وتزويدها بنسخة من النموذج الذي تم بموجبه تحديث بيانات المدعي، وسؤالها عن آخر محاولة قام فيها المدعي بتحديث بياناته لديها، وطُلب منها الرد على جميع الاستفسارات التي وجهت إلى وكيلها في جلسة النظر المنعقدة في تاريخ ١٤٤١/٠٢/٠٩هـ، فوردت إجابتها في تاريخ ١٤٤١/٠٥/١٢هـ، وجاء فيها ما نصه: " إشارةً إلى خطاب سعادتكم المتضمن ١- تزويدكم بالسجل الإلكتروني الذي يبين جميع العمليات والمحاولات التي قام بها المدعي عن طريق حسابه على الموقع الإلكتروني لتحديث بياناته، والإفادة عن آخر محاولة قام بها المدعي لتحديث البيانات. ٢- إضافةً إلى نسخة من النموذج الذي بموجبه تم تحديث بياناته، ٣- والرد على الاستفسارات الموجه للشركة المدعى عليها في الجلسة الماضية، تجدون سعادتكم ردنا على ذلك. أولاً: بالرجوع إلى أنظمة الشركة المدعى عليها، فلم يتبين من خلالها ما يشير إلى محاولة المدعي تحديث بياناته بواسطة الموقع الإلكتروني. ثانياً: أما بشأن النموذج الذي بموجبه تم تحديث البيانات، فنفيد مقام اللجنة الموقرة بأن تنشيط وتحديث البيانات قد تم من قبل الشركة المدعى عليها وذلك بعد أن تقدم المدعي بالشكوى للهيئة تعاوناً منها مع المدعي وسعياً لحل الشكوى، علماً بأنه لم يسبق للمدعي أن تقدم للشركة بأي شكوى في هذا الخصوص، وقد أقر المدعي بذلك في الجلسة السابقة. ثالثاً: أما فيما يخص الرد على الاستفسارات الموجهة للشركة المدعى عليها في الجلسة الماضية فقد تمت الإجابة عليها أثناء نظر الجلسة، كما قدمت الشركة المدعى عليها مذكرتها الجوابية الثالثة رداً على مذكرة المدعي الواردة لمقام اللجنة بعد انعقاد الجلسة السابقة. وعليه فإن الشركة المدعى عليها تتمسك بطلبها رد الدعوى للأسباب الواردة في مذكراتها".

وفي تاريخ ١٤٤١/٠٥/١٩هـ طلبت اللجنة من الشركة المدعى عليها تزويدها بمصدر البيانات التي تم بموجبها تحديث بيانات المدعي، فوردت إجابتها في تاريخ ١٤٤١/٠٦/٠٢هـ، وجاء فيها ما نصه: "إشارةً إلى خطاب سعادتكم المتضمن طلب تزويدكم بمصدر البيانات التي تم بموجبها تحديث بيانات المدعي، فنود إفادة مقام اللجنة الموقرة بأن الشركة المدعى عليها بعد أن تلقت الشكوى الواردة لها من قبل الهيئة قامت بتنشيط وتفعيل الحساب تقنياً دون وجود أي مستندات إضافية، وذلك لتمكين المدعي من التحويل وإقفال الشكوى".

وفي ضوء ما سبق، فقد قررت اللجنة الاكتفاء بما تم تقديمه، وحجز الدعوى للدراسة والمداولة؛ تمهيداً لإصدار قرارٍ فيها.

الأسباب

حيث إن موضوع الدعوى هو خلاف بين مستثمر ووسيط بشأن عدم القدرة على تحويل مبلغ من الحساب الاستثماري، فإن هذه الدعوى تُعَدُّ من الدعاوى التي تدخل في اختصاص اللجنة بموجب نظام السوق المالية، الصادر بالمرسوم الملكي ذي الرقم (م/٣٠) والتاريخ ١٤٢٤/٠٦/٠٢هـ، وتعديلاته.

ومن حيث الموضوع، فإنَّه بتأمل اللجنة في أوراق الدعوى وإجابات طرفيها بعد إمهالهما ما يكفي لإبداء وتقديم ما لديهما، تبين لها أن دعوى المدعي تتمثل في بيعه لأسهم عن طريق الشركة المدعى عليها في تاريخ ٢٠١٩/٦/٢٣م، وأنه لم يتمكن من تحويل قيمة هذه الأسهم من حسابه الاستثماري إلى حسابه الجاري لعدم قيام المدعى عليها بتنفيذ طلبه لتحديث بياناته بالرغم من محاولاته العديدة لتحديث بياناته عن طريق الموقع الإلكتروني ومن خلال مراجعته لفروع الشركة المدعى عليها، مما أدى إلى تضرره ماديًا ومعنويًا، ومطالبته بالتعويض على النحو الوارد في دعواه، وقد دفعت الشركة المدعى عليها بأنه في تاريخ ٢٠١٩/٧/٢١م تم تحديث بيانات الشركة المدعي لديها، ومن ثم قام في تاريخ ٢٠١٩/٧/٢٢م بطلب تحويل مبالغ مالية من حسابه الاستثماري إلى حسابه الجاري لدى البنك (أ)، وأنه لم يسبق للمدعي أن تقدم لها بأي شكوى حيال ما يدعيه في هذا الدعوى، ولم تعلم عن شكواه إلا من خلال هيئة السوق المالية.

وحيث خاطبت اللجنة الشركة المدعى عليها في تاريخ ١٤٤١/٠٥/١٩هـ لسؤالها عن مصدر المعلومات التي قامت على أساسها بتحديث بيانات المدعي، فوردت إجابتها في تاريخ ١٤٤١/٠٦/٠٢هـ متضمنة ما يلي: "... فنود إفادة مقام اللجنة الموقرة بأن الشركة المدعى عليها بعد أن تلقت الشكوى الواردة لها من قبل الهيئة قامت بتنشيط وتفعيل الحساب تقنياً دون وجود أي مستندات إضافية، وذلك لتمكين المدعي من التحويل وإقفال الشكوى"، فقد تبين للّجنة أن الشركة المدعى عليها لم تكن بحاجة إلى أي بيانات إضافية من المدعي للقيام بتحديث بياناته، وكان بإمكانها تنفيذ عملية التحديث دون الحاجة إلى إيقاف الخدمات المقدمة له، الأمر الذي يثبت معه تقصيرها وتأخرها في تمكينه من تحويل حصيلة بيع أسهمه .

وحيث تقضي الفقرة (ب/٢) من المادة (الخامسة) من لائحة الأشخاص المرخص لهم بأن على الشخص المرخص له الالتزام بمبدأ المهارة والعناية والحرص، وذلك بممارسة أعماله بمهارة وعناية وحرص.

وحيث إن الشركة المدعى عليها تُعدّ شخصاً مرخصاً له في ممارسة أعمال الأوراق المالية، مما يوجب عليها بذل حرص وعناية الشخص المحترف عند ممارستها لنشاطها. وحيث تبين للّجنة أن الشركة المدعى عليها لم تقم بواجبات المهارة والعناية والحرص، وذلك بتأخرها في تحديث بيانات المدعي، مما يوجب مسؤوليتها عن تعويضه.

وحيث يحق للّجنة بموجب النظام إصدار قرار بالتعويض، ولا يتأتى لها مباشرة هذا الاختصاص ما لم تكن لها سلطة تقدير التعويض الجابر للأضرار، وذلك بحسب كل حالة وما يكتنفها من ظروف وملابسات، فقد قدرت اللجنة تعويض المدعي عن حبس المال والمنع من التصرف فيه وعدم التمكن من قيمة

الأسهم المباعة، البالغة قيمتها (١٠,٦٠٤,٢٩) ريالاً، وذلك من تاريخ ٢٠١٩/٦/٢٥م، أي بعد يومي عمل من تاريخ بيع الأسهم في ٢٠١٩/٦/٢٣م، وفقاً لآلية تسوية الصفقات المعتمدة T+٢، حتى تاريخ التحديث الفعلي لبيانات العميل في ٢٠١٩/٧/٢١م، وذلك باحتساب مقدار التغير ما بين أعلى نقطة بلغها مؤشر السوق خلال فترة المنع، مطروحاً منها أدنى نقطة بلغها مؤشر السوق في يوم المنع، وضرب نسبة التغير في مبلغ الرصيد النقدي المتوافر، وناتجه هو مبلغ التعويض. وحيث إن أعلى نقطة بلغها مؤشر سوق الأسهم خلال فترة المنع هي (٩,٠٩٠,٤٠) نقطة وذلك في تاريخ ٢٠١٩/٠٧/١٦م، وأدنى نقطة بلغها المؤشر في يوم حبس المال هي (٨,٦٦١,١٧) نقطة، فيكون الفرق بين النقطتين هو (٤٢٩,٢٣) نقطة ونسبة التغير هي (٤,٩٦٪)، وبضرب هذه النسبة في المبلغ (١٠,٦٠٤,٢٩) ريالاً، يكون الناتج مبلغاً قدره (٥٢٥,٩٧) ريالاً، وبذلك فإن الشركة المدعى عليها ملزمة بدفع هذا المبلغ للمدعي.

أمَّا ما احتج به وكيل المدعى عليها من أن الشروط العامة لاتفاقية التعامل مع الشركة نصت في الفقرة رقم (٧-٦) منها على أن: "يقر العميل بأن الخدمات الإلكترونية قد تصبح غير متاحة أو ينخفض أداؤها أو جودة خدمتها من وقت لآخر بسبب عدة ظروف مختلفة... وفي مثل هذه الظروف لن تكون الشركة المدعى عليها مسؤولة تجاه العميل..."، فإن هذه الاتفاقية خالفت القواعد الآمرة؛ إذ تضمنت المادة (٥/ب/٢) من لائحة الأشخاص المرخص لهم ما يوجب على الشخص المرخص له الالتزام بالمهارة والعناية وذلك بممارسة أعماله بمهارة وعناية، كذلك جاء في المادة (٣١) من اللائحة نفسها أنه "يقع باطلا أي شرط بإعفاء الشخص المرخص له نفسه من المسؤولية، أو الحد منها سواء كان بموجب شروط تقديم الخدمة، أو غير ذلك..."، ومن ثم فإنه لا عبرة بإعفاء الشركة المدعى عليها نفسها من المسؤولية أو الحد منها ما دامت تلك المسؤولية التزاماً عليها بموجب الأنظمة واللوائح.

وأما ما طالب به المدعي من تعويض عن الضرر المعنوي الذي طاله من خطأ الشركة المدعى عليها، فإن المدعي لم يثبت أمام اللجنة وجود هذا الضرر وعلاقته بخطأ الشركة المدعى عليها، الأمر الذي لم يثبت ما يستوجب التعويض عنه.

ولما تقدمَ مِن أسبابٍ، وبعدَ المداولةِ نظاماً، قَرَرت اللجنةُ الآتي:

أولاً: إلزام الشركة المدعى عليها بأن تدفع للمدعي مبلغاً قدره خمسمائة وخمسة وعشرون ريالاً وسبع وتسعون هللة (٥٢٥,٩٧).

ثانياً: رفض ما عدا ذلك من طلبات.

وصلى الله على نبينا محمد وعلى آله وصحبه وسلم.