



قرار لجنة الفصل النهائي

رقم القضية لدى لجنة الفصل	رقم قرار لجنة الفصل	تاريخ صدور القرار
42/169	3264/ل/د 2021/2م لعام 1442هـ	1442/11/05 هـ الموافق 2021/06/15 م
نوع الدعوى	التصنيف	سبب النهائية
مدنية	خدمات المحافظ الاستثمارية	فوات موعد الاستئناف

الوقائع

تتلخص وقائع هذه الدعوى في أن المدعي تقدم إلى اللجنة في تاريخ 1442/04/21 هـ بصحيفة دعوى ضد الشركة المدعى عليها، جاء فيها ما نصه: "أنا لدي محفظة استثمارية في الشركة المدعى عليها، وتوجد مشكلة لدى البنك في إرسال الرمز للدخول على المحفظة خلال التداول بشكل دائم، وحدثت لدي مشكلة أخرى أيضاً بتاريخ 2020/09/13م عملت أمر شراء محدد لسهم (أ) وتم الموافقة على أمر الشراء ولكن للأسف لم أعلم بذلك لأنه لم تصلني الرسالة النصية إلا الساعة 6:11م، أي بعد انتهاء فترة التداول بأكثر من 3 ساعات! علماً بأنه ليس المرة الأولى! عدد الأسهم المملوكة 1785 سهم في شركة (أ). وتاريخ شرائها في المرفقات. العلاقة السببية والضرر: - عدم الاستطاعة للدخول للحساب الاستثماري في الوقت المناسب للبيع والشراء عند تأخر إرسال الكود للدخول، وهذا من حقي كعميل استلام الكود في الوقت المناسب. - ضياع فرصة شراء السهم في حالة انخفاضه أو ارتفاعه، استلام الرسالة بإتمام أمر الشراء أو البيع يتم البناء عليه بالشراء أو البيع مرة أخرى، ولكن في حال عدم استلام رسالة نصية بالأمر ضياع الفرصة. المستندات: صورة من الرسالة النصية يوضح وقت استلام الرسالة المتأخرة. الطلبات: أولاً: تعويض بـ 10 ٪ من قيمة المحفظة. ثانياً: إلغاء رسوم العمولة بشكل دائم. ثالثاً: إلغاء رسوم تداول الأسهم (اشتراكات المنتجات)" (وأرفق ما يستشهد به).

وتم تزويد الشركة المدعى عليها بنسخة من صحيفة الدعوى في تاريخ 1442/04/23 هـ، مع طلب جوابها عنها، فوردت الدائرة (اللجنة سابقاً) مذكرة جوابية من وكيلها في تاريخ 1442/08/08 هـ، جاء فيها ما نصه: "بناءً على سجلات الأوامر المدخلة من قبل العميل في تاريخ 13 سبتمبر 2020م، قام العميل بإدخال أمر الشراء التالي بسعر محدد وصلاحيه يوم واحد: - السهم: سهم (أ) (4348). - الكمية: 145 سهم. - السعر: 8.93. - القناة المستخدمة: تطبيق منصة التداول - نظام تشغيل الأندرويد. - تاريخ ووقت إدخال الأمر: 13:34:36 2020/09/13م. - تاريخ ووقت تنفيذ الأمر: 13:52:54 2020/09/13م. الصورة التالية أدناه توضح تفاصيل أمر الشراء الذي تم إدخاله من قبل العميل: (أرفق



صورة تبين تفاصيل أمر الشراء). في يوم 2020/09/13م حدثت مشكلة تقنية وتسببت بعدم وصول رسائل التنفيذ بسبب وجود عدد كبير من رسائل التنفيذ للأوامر التي تم إرسالها من تداول خلال فترة زمنية قصيرة أدى ذلك على عدم قدرة نظام الأوامر في الشركة المدعى عليها من معالجة وتحديث حالة هذه الأوامر. مما أدى إلى تأخر وصول الرسالة. وهيئة السوق المالية لديها علم بذلك الخلل. كما نود أن نشير إلى ضياع الفرصة فيما يتعلق بادعاء العميل بالآتي - : 'ضياع فرصة شراء السهم في حالة انخفاضه أو ارتفاعه، استلام الرسالة بإتمام أمر الشراء أو البيع يتم البناء عليه بالشراء أو البيع مرة أخرى، ولكن في حال عدم استلام رسالة نصية بالأمر ضياع الفرصة'. نود التوضيح أن العميل قام بإدخال الأمر بنفسه، هذا دليل أنه يتابع شخصياً ومنفرداً محفظته الاستثمارية، ولو كان شديد الحريص لقام بمتابعة الأمر وتنفيذه. الأمر الآخر، إن سعر الإغلاق للسهم المشار له في ذلك اليوم كان وصل حده الأعلى 8.98 ريال سعودي بينما سعر شراء المدعي كان 8.93 ريال سعودي، وعلى فرض فوات المنفعة فهي 5 هلات لكمية 145 سهم أي 7.25 ريال سعودي. كما يظهر أدناه صورة من تداول!! (أرفق صورة تبين أعلى سعر وصل إليه السهم). أما فيما يتعلق بادعاء العميل بعدم الاستطاعة للدخول للحساب الاستثماري في الوقت المناسب للبيع والشراء عند تأخر إرسال الكود للدخول: يتضح من الرسائل النصية المرفقة من قبل العميل حصوله على رمز التقويض. بالإضافة إلى ذلك نرفق لكم طيه سجلات رسائل رمز التوثيق المرسله لعميل في التسعة أشهر الأولى من 2020م. (مرفق). كما نؤكد للجنة الموقرة، أن التداول عن طريق الإنترنت ما هو إلا قناة واحدة من قنوات متعددة تتيح للمدعي التعامل بكل يسر وسهولة، ولو كان ما ادعاه المدعي صحيحاً، كان بإمكانه استخدام القنوات الأخرى - إن كان حريصاً على عدم تقويت المنفعة - لتنفيذ طلباته ووضع أوامر البيع والشراء في السوق وفي الوقت الذي يشاء. لكل ما ذكر بعاليه، واستناداً لما تقدم من عدم إثبات المدعي تقصير موكلتي في أداء مهامها بإتقان وعناية وحرص، فإننا نطلب من اللجنة الموقرة الأخذ بطلبات الشركة التالية: 1- رد دعوى المدعي نظراً لعدم استنادها لنص قانوني صحيح. 2- إلزام المدعي بدفع مبلغ 15.000 ريال مقابل خدمات الاستشارات القانونية المقدمة لهذه الدعوى" (وأرفق ما يستشهد به).

وتم تزويد المدعي بنسخة من هذه المذكرة الجوابية في تاريخ 1442/08/08هـ، مع طلب جوابه عنها، فوردت الدائرة (اللجنة سابقاً) مذكرة جوابية منه في تاريخ 1442/08/11هـ، جاء فيها ما نصه: "أود أن أوضح بأنه تم الإقرار بوجود مشكلة تقنية وتسبب بعدم وصول رسائل التنفيذ في ذلك اليوم، وهذه المشكلة تتكرر وهي تأخر وصول رمز الدخول في بعض الأحيان. بالإضافة إلى أنه تم التوضيح بأن تكلفة الأسهم بقيمة لا تذكر، وتم تحجم المشكلة الواقعة. علماً بأنني كعميل أدفع رسوم عند كل شراء وبيع بالإضافة إلى القيمة المضافة، وفي مقابل الحصول على خدمة، والمشكلة الواقعة تتحملها الشركة المدعى عليها. وأود أن أضيف بأن البنك لم يتم التواصل معي بعد رفعي للشكوى نهائياً. وهذا يدل بأن البنك ليس لديه أي حرص على العميل. وفي رد الوكيل الشرعي بأنني لست شديد الحرص على المتابعة، والعكس صحيح. وعليه أطلب من اللجنة الموقرة إنصافاً في هذه الشكوى، وإلزام البنك بتنفيذ مطالبتي".



وفي التاريخ ذاته (11/08/1442هـ) عقدت الدائرة (اللجنة سابقاً) جلسة لنظر الدعوى حضرها المدعي وحضرها وكيل الشركة المدعى عليها. وافتتحت الجلسة بسؤال المدعي عن دعواه، فأجاب بأن دعواه تتمثل في جانب منها بأن رمز التوثيق يتم وصوله إليه من أجل فتح محفظته متأخراً في بعض المرات، وهذا التأخر يصل ما بين (10) دقائق إلى (15) دقيقة. وبسؤاله عن القنوات التي يستخدمها للتداول، أجاب بأن نسبة (99%) من تداولاته تتم عن طريق تطبيق الجوال "الشركة المدعى عليها"، ونادراً ما يستخدم الموقع الإلكتروني للشركة المدعى عليها، ولا يستخدم قناة الاتصال الهاتفي. وفي الجانب الآخر، فإنه في يوم 13/09/2020م عمل أمر شراء لسهم (شركة (أ)) في تمام الساعة (1:34) ظهراً إلا أنه لم يتلق رسالة الشركة المدعى عليها بتنفيذ هذا الأمر إلا عند الساعة (6:11) أي بعد انتهاء فترة التداول بأكثر من ثلاث ساعات. وبسؤاله عن طلباته، أجاب بأنه يطلب تعويضه بـ (10%) من قيمة المحفظة، وإلغاء رسوم العمولة بشكل دائم، وإلغاء رسوم تداول الأسهم (اشتراكات المنتجات). وبسؤال وكيل الشركة المدعى عليها هل تسلم نسخة من صحيفة الدعوى؟ أجاب بالإيجاب، وأن الشركة المدعى عليها قدمت ردها في مذكرة من صفحتين مؤرخة في 08/08/1442هـ. وبسؤاله عن رده على ما ذكره المدعي في هذه الجلسة، أجاب بأن الشركة المدعى عليها في نموذج فتح الحساب الاستثماري والمحفظة تبين للعميل أن قنوات التداول الإلكترونية (التطبيق، الموقع الإلكتروني للمدعى عليها) عرضة لخلل خارج سيطرة الشركة المدعى عليها، وأن بإمكان العميل أن يتداول عبر القنوات الأخرى (الهاتف). وبسؤاله عن مسؤولية الشركة المدعى عليها في حال وجود خلل في نظام التداول لديها، أجاب بأن مسؤولية الشركة المدعى عليها تقتصر على إتاحة الخدمة للعميل للتداول عبر قنواتها المتعددة وعدم تقوية الفرصة. وبسؤاله عن الخلل الذي يلحق بنظام التداول لدى الشركة المدعى عليها ومدى مسؤولية الشركة المدعى عليها في حال عدم قدرة العميل على التنفيذ بواسطة التطبيق أو الموقع الإلكتروني أو عدم وصول رمز التوثيق إلى العميل، أجاب بأنه سيرجع إلى موكلته ويقدم رده. وبسؤال المدعي هل تسلم نسخة من المذكرة الجوابية للمدعى عليها؟ أجاب بالإيجاب، وأنه قدم رده هذا اليوم عبر النظام الآلي للجان الفصل في منازعات الأوراق المالية، وقد تضمن أن الشركة المدعى عليها لم تتواصل معه بعد رفعه للشكوى نهائياً، وهذا يدل أنها ليس لديها حرص على العميل، ويطلب من الدائرة (اللجنة سابقاً) إنصافه وإلزام الشركة المدعى عليها بتنفيذ طلباته. وقد استسخت الدائرة (اللجنة سابقاً) نسخة من هذا الرد، وزودت به وكيل الشركة المدعى عليها، وبسؤاله عن رده عليه، أجاب بأنه سيرجع إلى موكلته، وسيزود الدائرة (اللجنة سابقاً) برده. وبسؤال وكيل الشركة المدعى عليها عن المدة التي يحتاج إليها مهلة لتقديم ما وعد به، أجاب بأنه يطلب مهلة (7) أيام لتقديم ما وعد به. وبسؤال الطرفين هل لديهما ما يودان إضافته؟ أجابا بالنفي، وبذلك تم اختتام الجلسة.

وفي تاريخ 03/09/1442هـ وردت الدائرة (اللجنة سابقاً) مذكرة جوابية من وكيل الشركة المدعى عليها، جاء فيها ما نصه: "أدعى العميل بأن رمز التوثيق يصله متأخراً ما بين (10 - 15 دقيقة) مما أدى إلى وقوع ضرر عليه وتنص القاعدة الشرعية أن 'البينة على المدعي' ولم يقدم العميل ما يثبت حدوث هذا التأخير



أو مسؤولية موكلتي عنه. كما لا يحق للعميل أن يحمل موكلتي انقطاع الاتصال وقد نصت اتفاقية فتح الحساب التي وافق عليها المدعي في بند الخدمات الإلكترونية رقم 31 على الآتي 'يقر العميل أنه بموجب هذه الاتفاقية ستقوم الشركة بتقديم الخدمات الإلكترونية، على سبيل المثال لا الحصر التداول عبر الإنترنت والهاتف وغيرها من الخدمات الإلكترونية..... إلخ، فيقر بأنه سيكون معرضاً للمخاطر المرتبطة بالنظام بما في ذلك تعطل المكونات المادية للحاسوب وتعطل البرمجيات والاتصالات..... إلخ' كما ينص بند 1- 31 تعطل الإنترنت أو الهاتف 'بما أن الشركة لا تسيطر كلياً على تشغيل ونقل المعلومات إلكترونياً، أو على معدات العميل أو مدى التأكد من توصيلها فإن الشركة ليست مسؤولة عن عدم نجاح الاتصال أو تأخيره عندما يقوم العميل بالتداول عبر الإنترنت وغيرها من الخدمات الإلكترونية'. - كما تجدر الإشارة إلى أن القنوات الأخرى متوفرة وكان بإمكان المدعي - إن كان حريصاً على عدم تفويت المنفعة - أن يستخدم تلك القنوات لتنفيذ طلباته ووضع أوامر البيع والشراء في السوق وفي الوقت الذي يشاء. - أما فيما يتعلق بادعاء العميل عدم وصول رسائل التنفيذ للأمرين رقم (- -) ورقم (- -) فتظهر سجلات الشركة أنه تم إرسال الرسائل في حينه مرفق أدناه (أرفق صورة تبين رقم الجوال المرسل له وتاريخ الرسالة وتفاصيل عملية الشراء). - أما فيما يتعلق بادعاء العميل أن الشركة لم تتواصل معه بعد رفع الشكوى فلا تظهر سجلاتنا أي شكوى من العميل للشركة، وأما فيما يتعلق بالشكوى المرسلة من قبل هيئة السوق المالية في تاريخ 2020/10/14م فقد تم الرد عليها بتاريخ 2020/10/18م. بعد إثبات أنه لا يوجد علاقة من موكلتي بما يدعيه المدعي من عجز الدخول على محفظته من خلال القنوات الإلكترونية في الوقت المناسب، تجدر الإشارة إلى أن القنوات الأخرى متوفرة وكان بإمكان المدعي - إن كان حريصاً على عدم تفويت المنفعة - أن يستخدم تلك القنوات لتنفيذ طلباته ووضع أوامر البيع والشراء في السوق وفي الوقت الذي يشاء. ولكل ما ذكر بعاليه واستناداً لما تقدم من عدم إثبات المدعي تقصير موكلتي في أداء مهامها بإتقان وعناية وحرص، فإننا نطلب من اللجنة الموقرة الأخذ بطلبات الشركة التالية: 1- رد دعوى المدعي نظراً لعدم استنادها لنص قانوني صحيح. 2- إلزام المدعي بدفع مبلغ 15.000 ريال مقابل خدمات الاستشارات القانونية المقدمة لهذه الدعوى" (وأرفق ما يستشهد به).

وتم تزويد المدعي بنسخة من هذه المذكرة في تاريخ 1442/09/06هـ، مع طلب جوابه عنها، فوردت الدائرة (اللجنة سابقاً) مذكرة جوابية منه في تاريخ 1442/09/13هـ، جاء فيها ما نصه: "بالنسبة لإثبات الادعاء بتأخر وصول رمز التوثيق بإمكان الشركة المدعى عليها الرجوع إلى البيانات التي لديها والتأكد من صحة كلامي، ولكن لا يمكنها وضع نفسها بموقع الخطأ في هذه الحالة لإثبات صحة كلامي، علماً بأن الوكيل في الجلسة السابقة ذكر أنه يوجد تأخير في وصول الرمز في بعض المرات قبل التراجع للتأكد من وكيلته بالرد. بالإضافة إلى ذلك سيتم إرفاق صورة من حسابي في التويتر بالتواصل مع الشركة المدعى عليها في حساب الشركة المدعى عليها الرسمي أستفسر فيها بوجود خلل بالتطبيق دون الحصول على رد منها. - بالنسبة لادعاء الشركة المدعى عليها بأنه بإمكانني التواصل عن طريق القنوات الأخرى



لتنفيذ أوامر البيع أو الشراء، في الواقع هل التواصل عن طريق الهاتف لتنفيذ الطلبات تعتبر بديل سريع وفعال بالنسبة للوقت المستقطع للرد علي؟ - أما بالنسبة للأمريين المذكورين في رد الشركة المدعى عليها رقم (- -) ورقم (- -) لم أذكر أي شيء بما يخص هذا الطلبين! ولكن رسالة التنفيذ المعنية والتي تم الاعتراف فيها سابقاً رقم (- -) بتاريخ 2020/09/13م والتي تم استلام الرسالة الساعة 6:11م والتي تم تنفيذها الساعة 13:52:54م، بمعنى أن رسالة التنفيذ للأمر المذكور متأخر أكثر من 4 ساعات. - المقصود بأن الشركة المدعى عليها لم تتواصل معي بعد استلام شكوى من هيئة سوق المال، علماً بأنه تم التواصل مع حساب الشركة المدعى عليها الرسمي بتويتر ولم يتم الرد كما تم ذكره سابقاً. أود أن أذكر بأن مذكرة الشركة المدعى عليها يوجد بها أخطاء في المعلومات والبيانات وفي فهم المقصود فيما حصل في الجلسة السابقة، ويتم وضعي بأن المقصر في هذه الشكوى على المدعي وإنه غير حريص على حصوله على المنفعة. وعليه أطلب من اللجنة الموقرة بإنصافي في هذه الشكوى، وإلزام الشركة المدعى عليها بتنفيذ مطالبي، وهي: 1- تعويضي بـ (10%) من قيمة المحفظة. 2- إلغاء رسوم العمولة بشكل دائم وإلغاء رسوم تداول الأسهم (اشتراكات المنتجات).

وفي ضوء ما سبق، قررت الدائرة (اللجنة سابقاً) الاكتفاء بما تم تقديمه، وحجز الدعوى للدراسة والمداولة؛ تمهيداً لإصدار قرار فيها.

الأسباب

حيث إن المدعي يهدف من دعواه إلى إلزام الشركة المدعى عليها بتعويضه عما لحقه من ضرر نتيجة تأخر الشركة المدعى عليها في إرسال الرسائل النصية المتعلقة بالدخول لنظامها وتنفيذ عمليات البيع والشراء، فإن هذه الدعوى تُعدُّ من الدعاوى التي تدخل في اختصاص اللجنة بموجب نظام السوق المالية الصادر بالمرسوم الملكي ذي الرقم (م/30) والتاريخ 1424/06/02هـ وتعديلاته.

ومن حيث الموضوع، فإنه بتأمل الدائرة في أوراق الدعوى وإجابات طرفيها بعد إمهالهما ما يكفي لإبداء وتقديم ما لديهما، تبين لها أن دعوى المدعي تتلخص في الاعتراض على تأخر الشركة المدعى عليها في إرسال رمز التوثيق للدخول إلى خدمة التداول، وتأخرها في إرسال الرسائل النصية المتعلقة بتنفيذ أوامر البيع والشراء، الأمر الذي فوّت على المدعي فرص ربح، ودفعه للمطالبة بالتعويض، وقد دفعت الشركة المدعى عليها بوجود مشكلة تقنية في يوم 2020/09/13م أدت إلى تأخر وصول رسائل التنفيذ إلى العملاء ومنهم المدعي، وبأن المدعي وبالرغم من وجود الإشكال التقني كان قادراً على استخدام القنوات الأخرى لتنفيذ طلباته ووضع أوامر البيع والشراء في السوق، وأما ما يتعلق برسائل التفويض للدخول إلى خدمة التداول فإنها كانت تزود المدعي بها بشكل مستمر، وذلك على النحو الوارد في الوقائع.

وحيث إنه باطلاع الدائرة على ما قُدم في الدعوى، تبين لها أن الدعوى في جانب منها تتعلق باعتراض المدعي على الخطأ التقني الذي أدى إلى تأخر إرسال رسالة نصية إليه بتأكيد تنفيذ عملية شرائه لأسهم شركة (أ) في تاريخ 2020/09/13م، أكثر من 4 ساعات.



وحيث أقر المدعي بأن عملية الشراء قد نفذت فور طلبه، إلا أن إشعاره بتنفيذها عبر الرسائل النصية لم يتم فوراً.

وحيث إن المسؤولية لا تقوم إلا بتوافر أركانها الثلاثة: من خطأ، وضرر، وعلاقة سببية تربط بينهما، ومتى توافرت هذه الأركان قامت المسؤولية ورتبت آثارها المتمثلة في تعويض المتضرر. وحيث لم يقدم المدعي ما يثبت الضرر الواقع عليه جراء ذلك الخطأ، فإنه يتعذر على الدائرة بحث مسؤولية الشركة المدعى عليها.

وأما ما يتعلق في الجانب الآخر من الدعوى، المتمثل في مطالبة المدعي بتعويضه عن تأخر الشركة المدعى عليها في إرسال رمز التفويض للدخول إلى خدمة التداول، فإن المدعي لم يحدد التواريخ والأوقات التي يدعي تأخر الشركة المدعى عليها بإرسال الرمز خلالها، ولا ما يثبت ذلك التأخر، وحيث قدمت الشركة المدعى عليها وفق مذكرتها الجوابية المؤرخة في 1442/08/08هـ، سجلات رسائل رمز التفويض المرسلة للعميل خلال تسعة أشهر من العام 2020م، ولم يطعن المدعي في صحة هذه السجلات، فإنه يتعين على الدائرة رفض دعوى المدعي في هذا الجانب.

وأما ما طالب به وكيل الشركة المدعى عليها من تعويض عن أتعاب الاستشارات القانونية، فيجيب عن ذلك بأن المدعي مارس حقه في المطالبة بما يظنه حقاً له في مواجهة الشركة المدعى عليها، الأمر الذي ترى معه الدائرة عدم الاستجابة لهذا الطلب.

ولما تقدم من أسباب، وبعد المداولة نظاماً، قرّرت الدائرة الآتي:

رفض طلبات الطرفين.