قرار لجنة الفصل النهائي

رقم القضية لدى لجنة الفصل	رقم قرار لجنة الفصل	تاريخ صدور القرار
42/284	3287/ل/د1/2021م لعام 1442هـ	1442/11/12هـ الموافق 2021/06/22م
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 1442/05/29هـ بصحيفة دعوى ضد الشركة المدعى عليها، جاء فيها ما نصه: "تعطل في نظام الإنترنت لدى مزود الخدمة لأكثر من مرة والتأخر في إرسال رمز التحقق لرقم الجوال المسجل وهذه الحادثة حصلت في أوقات متعددة، غير أنها حدثت مرة في تاريخ 2020/09/16م، الموافق 1442/01/02هـ، يوم الأربعاء من الساعة 12:30 مساء إلى وقت إغلاق السوق الساعة 3 مساء، حيث أني أتقدم بهذه الشكوى نتيجة لسوء الخدمة المقدمة وتعطلها في بعض الأحيان وليس لحصر حالات محددة أو لتعويض عن أوامر لم تنفذ حيث أني أتداول بحسب حالة السوق في الوقت نفسه ولا يوجد لدي تفاصيل بأوامر لم أتمكن من إدخالها، ولكن عدم قدرة العميل على الدخول على المحفظة بسبب تعطل النظام قد يسبب ضياع الفرص على العملاء وعدم القدرة على إدارة محافظهم والتحكم بها ما قد ينتج عنه خسائر وضياع لمكاسب بشكل مباشر أو غير مباشر، حيث أن مجال الشركة هو الواسطة وتتلقى عمولة ثابتة مقابل هذا العمل فإن حدث ما يخل بهذا العمل يجب محاسبتها. الطلبات: أطلب من سعادتكم فرض تعويض من الشركة بما يعادل 10% من قيمة المحفظة الشخصية أو ما يراه سعادتكم مناسب وقد يعوض عن الخسائر أو ضياع الربح المترتب بسبب الخلل في النظام من قبل المدعى عليه".

وتم تزويد الشركة المدعى عليها بنسخة من صحيفة الدعوى في تاريخ 1442/06/14هـ، مع طلب جوابها عنها، فوردت الدائرة مذكرة جوابية من وكيل الشركة المدعى عليها في تاريخ 1442/06/29هـ، جاء فيها ما نصّه: "بالإشارة إلى الموضوع أعلاه وما تضمنته لائحة دعوى المدعي، نود الإجابة بالآتي: نود أن نشير بدايةً إلى أن المدعي في قضيته المشار إليها أعلاه، يدعي بأن موكلتي تسببت في عجزه عن الدخول على محفظته الاستثماري مما أدى إلى وقوع ضرر عليه وتكبد خسائر، غير صحيح جملة وتفصيلا، على النحو الآتي: أولاً-: لا يحق للعميل أن يحمل موكلتي انقطاع الاتصال وقد نصت اتفاقية

فتح الحساب التي وافق عليه المدعي في بند الإنترنت أو الهاتف 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...إلخ، ويقر العميل بأن سيكون معرضاً للمخاطر المرتبطة بالنظام وبما في ذلك من تعطل المكونات المادية للحاسوب وتعطل البرمجيات والاتصالات. إلخ'. (مرفق رقم 1). ثانياً-: المدعي قام بالدخول على محفظته أكثر من مرة في التاريخ المذكور. ثالثاً-: في محاولات دخول أخرى من المدعي في مرحلة ما يسمى 'انتظار رمز التوثيق' وهي ما المصادقة وحماية العميل والتي يتم فيها إرسال رمز لهاتف الجوال الخاص بالمدعي والمسجل لدى موكلتي، وتم إرسال الرمز كما يظهر في سجلات الإرسال بشكل صحيح، ولا نعلم عن سبب عدم تسجيل الدخول، أكان تراجع من العميل أو انقطاع اتصال الإنترنت. وهذا الأمر غير مسؤولة عنه موكلتي. بعد إثبات أنه لا يوجد سبب من موكلتي بعجز ما يدعيه المدعي من عجز الدخول على محفظته من خلال قنوات التواصل الإلكترونية، تجدر الإشارة إلى أن القنوات الأخرى متوفرة وكان بإمكان المدعي -إن كان حريص على عدم تفويت المنفعة التي يدعيها أن يستخدم تلك القنوات 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-: رد دعوى المدعي نظراً لعدم استنادها لنص قانوني صحيح".

وتم تزويد المدعي بنسخة من هذه المذكرة في تاريخ 1442/07/03هـ، مع طلب جوابه عنها، فوردت الدائرة مذكرة جوابية من المدعي في تاريخ 1442/07/26هـ، جاء فيه ما نصه "لدي دعوى برقم (42/284) وتم تحديد موعد جلسة نظر لهذه الدعوى بتاريخ 2020/03/14م، وأريد إسقاط هذه الدعوى حيث أنني لا أستطيع الحضور للجلسة وحاولت إغلاقها عن طريق النظام لكن لم أستطع وحاولت التواصل معكم عن طريق الهاتف لعدة مرات ولم يجب أحد. أرجو إلغاء الدعوى بناءً على رغبتي الشخصية حيث تم الاقتناع برد الشركة المدعى عليها ولا حاجة لإجراء جلسة نظر للدعوى".

وتم تزويد الشركة المدعى عليها بنسخة من هذه المذكرة في تاريخ 1442/09/17هـ مع طلب جوابها عنها، فوردت الدائرة مذكرة جوابية من وكيل الشركة المدعى عليها في تاريخ 1442/10/08هـ، جاء فيها ما نصه: " بالإشارة إلى الموضوع أعلاه وما تضمنته مذكرة التنازل المقدمة من المدعي والتي أقر فيها صراحة وبإرادته المنفردة أنه اقتنع بالرد المقدم من الشركة المدعى عليها ولا حاجة لإجراء جلسة نظر للدعوى، فإننا نطلب إثبات ذلك في صك الحكم ورد دعوى المدعي في الدعوى بناءً على إقرار المدعى بقناعته برد موكلتي وصحة إجراءاتها وسلامة موقفها النظامي".

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

الأسباب

حيث إن المدعي يهدف من دعواه إلى إلزام الشركة المدعى عليها بتعويضه عما لحقه من خسائر نتيجة تعطل خدمة التداول لديها، فإنَّ هذه الدعوى تُعَدُّ من الدعاوى التي تدخل في اختصاص اللجنة المقرر بموجب نظام السوق المالية الصادر بالمرسوم الملكي ذي الرقم (م/30) والتاريخ 1424/06/02هـ وتعديلاته.

ومن حيث الموضوع، فإنَّه بتأمل الدائرة في أوراق الدعوى وإجابات الطرفين بعد إمهالهما ما يكفي لإبداء وتقديم ما لديهما، تبين لها إن دعوى المدعي تتمثل في امتلاكه لمحفظة استثمارية لدى الشركة المدعى عليها، وهو يدعي أنه في تاريخ 2020/09/16م حدث عطل تقني في نظام التداول لدى الشركة المدعى عليها من الساعة 12:30 مساءً إلى وقت إغلاق السوق، وهو يقيم دعواه لسوء الخدمة المقدمة من الشركة المدعى عليها ولا يحصرها في أوامر معينة، وذلك على النحو الوارد تفصيلاً في دعواه، وقد دفعت الشركة المدعى عليها بعدم مسؤوليتها عن الخلل المدعى به، فضلاً عن أن سجلاتها توضح دخول المدعي لمحفظته الاستثمارية، وهي تطالب برد الدعوى.

وحيث تقدم المدعي إلى الدائرة في تاريخ 1442/07/26هـ بمذكرة تنازل فيها عن الدعوى لقناعته بإجابة الشركة المدعى عليها، وحيث طلبت الشركة المدعى عليها بموجب خطابها الوارد في تاريخ 1442/10/8هـ إثبات تنازل المدعي، ورد دعواه.

وحيث إن المدعي عليها لم تكتف بطلب إثبات تنازل المدعي لقناعته بإجابة الشركة المدعى عليها بل طالبت برد دعواه، فإن الدائرة تنتهي إلى رفض طلبات المدعي.

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

رفض طلبات المدعي.

وصلى الله على نبينا محمد وعلى آله وصحبه وسلم.