قرار لجنة الفصل النهائي

رقم القضية لدى لجنة الفصل	رقم قرار لجنة الفصل	تاريخ صدور القرار
42/386	3359/ل / د2021/2م لعام 1442هـ	1442/12/22هـ الموافق 2021/08/01م
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 1442/07/03هـ بصحيفة دعوى ضد الشركة المدعى عليها، جاء فيها ما نصه:

"أنا/ المدعي، عميل لدى الشركة المدعى عليها برقم (- -)، أملك عدة محافظ لدى الشركة المدعى عليها، ولكن المشكلة التي أعاني منها مرتبطة بشكل خاص مع محفظتي التي تحمل الرقم (- -) والحساب الاستثماري رقم(- -) وتكمن المشكلة في عدم حصولي على الخدمات المقدمة من الشركة المدعى عليها بشكل جيد، أي أن الشركة المدعى عليها لم تلتزم بتقديم الخدمات المطلوبة منها على أكمل وجه، مع العلم بأن البنك حصل على مبالغ مادية مقابل تلك الخدمات والمقصود هنا خدمات التداول. ولقد تجاوز مبلغ العمولات المدفوعة من قبلي (43000 ريال) ثلاث وأربعين ألف ريال سعودي أو يزيد. ونفيدكم بأنه تم خصم مبلغ العمولات السابق مني لصالح الشركة المدعى عليها خلال سنة 2020م فقط، وفي المقابل تكبدت أنا العميل خسائر كبيرة بسبب سوء الخدمات المقدمة، وفيما يلي ملخص يوضح الضرر الواقع علي: وتتلخص الأضرار في التالي: لقد واجهت تعليق متكرر في وقت التداول، مما أدى إلى صعوبة أو عدم القدرة من أدخال الأوامر وإلغائها أو تعديلها أحيانًا، مما تسبب في خسائر تكبدتها من صفقات متعددة، وبعد محاولة التواصل مع خدمة العملاء وعدم التجاوب المتكرر، وجدت بأن الخلل من سيرفرات الشركة المدعى عليها، مع العلم بأن خدمة العملاء لم ينتهجوا سلوك جيد في أغلب الأوقات والسبب عدم الشفافية مع العميل. عدم تجاوب خدمة العملاء، وعدم الوضوح في وجود خلل لدى الشركة المدعى عليها، حيث أنه بعد اتصالي لخدمة العملاء في أحد المحاولات في البحث عن الخلل، قالت لي الموظفة ' معليش الخلل من عندك'، مع العلم بأنني وقتها حاولت الدخول

على الصفحة من ستة أجهزة مختلفة، وعلى ما يزيد عن ثلاث شبكات إنترنت مختلفة، وبعد الاتصال مرة أخرى قال لي موظف أخر 'نتأسف منك الخلل من عندنا ونظام الشركة المدعى عليها معطل'، أعتقد الان وصلت الفكرة. حدوث لخبطة في أسعار الأسهم وقيم المحافظ وقت التداول، مما أدى إلى قرارت خاطئة بالبيع والشراء وتضرر لعدت مرات. بحيث أن الأسعار تتغير في صفحة التداول الخاصة بي وتعطي أرقام مختلفة عن أرقام السوق الواقعية، مما أثر على أتخاذي قرار البيع والشراء السليم. مثال على ذلك نفترض سعر السهم في هذه اللحظة (10) ريال، في المقابل يظهر في المحفظة أن سعر السهم (20) ريال. وهكذا يخدعك النظام بأن السهم مرتفع ومحقق أرباح مما يحفز المتداول للبيع الفوري ثم تفاجئ بأن السعر الظاهر غير صحيح. عدم القدرة على الدخول على المنصة بتاتاً في أوقات مختلفة أثناء فترة التداول، سواء عن طريق المتصفح الويب، أو عن طريق تطبيق الجوال بسبب أعطال متكررة في نظام الشركة المدعى عليها، مما أدى إلى أضرار متكررة ومنها عدم القدرة على البيع ووقف الخسارة مما تسبب لي بخسارة كبيرة من رأس المال في أوقات مختلفة، ولا ننسى حرماني من بعض الفرص لشراء صفقات ناجحة وتحقق مكاسب بسبب تعطل النظام أيضا. فهل من المعقول بأنني في سنة 2020م أتكبد خسائر تجاوزت نصف رأس المال وكان السبب المباشر لهذه الخسارة هي أعطال نظام الشركة المدعى عليها، وفي نفس الوقت يربح الشركة المدعى عليها من وراء ظهري عمولات تتجاوز 43 ألف ريال. هل هذا يعتبر عدل تحت أي قانون؟ ولقد حاولت رفع شكوى عن طريق الشركة المدعى عليها لتسوية هذا الضرر الواقع على وللأسف لم أتلقى أي رد منهم بتاتا. ثم قمت برفع شكوى على الشركة المدعى عليها عن طريق هيئة سوق المال، وكانت الصدمة في رد مشرف قسم الشكاوي، فقال لي: لا نستطيع تعويضك بأي شيء، ونحن لا نتحمل مسؤولية الأعطال (طبعا المقصود هنا أعطال الشركة المدعى عليها) فاذا كان الوسيط لا يتحمل أعطاله ولا يتحمل الضرر الواقع على العملاء بسبب سوء الأنظمة المستخدمة من قبل الوسيط فمن يتحمل كل هذا، ولماذا تعمل كوسيط إذا لم تأخذ بالاعتبار مصلحة العميل وتوفير أنظمة جيدة لضمان جودة الخدمة، وفي المقابل تجني أرباح من عمولات يدفعها العميل، أليس هذا منافي لأي منطق. الطلبات: وعليه أتقدم للشركة المدعى عليها بطلب التعويض المنطقي عن الضرر اللاحق بي، وهو يتلخص بالتالي: 1.أطالب باسترجاع كامل لكافة مبلغ عمولات التداول المدفوعة من قبلي لعام 2020م، وهي تتمثل بمبلغ وقدره (43.000) ثلاث وأربعون ألف ريال، وذلك لفشل الشركة المدعى عليها في تقديم الخدمات المطلوبة على أكمل وجه ولتخفيف أثر الخسائر الواقعة على رأس مالي بسبب الشركة المدعى عليها. 2.أطالب الشركة المدعى عليها بتعويضي عن الأضرار الواقعة على بمبلغ وقدره (57.000) سبعة وخمسون ألف ريال. وعليه يصبح إجمالي المبلغ المطلوب (100.000) مئة ألف ريال، وهي تتمثل في: استرجاع للعمولات بمبلغ وقدره (43.000) + تعويض

عن الأضرار بمبلغ وقدره (57.000) ريال. 3.وأطالب بخصم 100٪ على عمولات التداول لدى الشركة المدعى عليها لمدة لا تقل عن سنة. 4.وأطالب باشتراك مجاني في للشركة المدعى عليها لمدة لا تقل عن سنة" (وأرفق ما يستشهد به).

وفي تاريخ 1442/11/14هـ عقدت الدائرة جلسة للمدعي بمفرده من أجل تحرير دعواه، حضرها المدعي (السابق تعريفه)، وافتتحت الجلسة بسؤال المدعي عن تحديد الأيام والتواريخ والأوقات والفترات التي لم يتمكن فيها من الدخول إلى المنصة، فأجاب بأنها كانت في يوم 2020/09/13م الساعة (10:46)، واستمرت محاولة الدخول عن طريق تطبيق الشركة المدعى عليها المالي مدة تزيد على ساعة وبعد ذلك استطاع الدخول، بالإضافة إلى أيام وأوقات أخرى لا تحضره الآن، وسيزود الدائرة بها، ويطلب مهلة (أسبوعين) لتزويد الدائرة بالتفاصيل المتعلقة بها. وبسؤال المدعي عن الأسهم التي كان ينوي إدخال الأوامر بشأنها والأيام والأوقات المتعلقة بذلك، فأجاب بأن السهم الذي رغب في بيعه هو سهم شركة (أ) وذلك في يوم 2020/09/13م في الساعة التي تمت الإشارة إليها في هذه الجلسة. وبسؤال المدعي عن تحديد الأيام والتواريخ والأسهم التي ذكر أنها غير صحيحة في المرفقات المقدمة في صحيفة الدعوى، أجاب بأنه يطلب مهلة (أسبوعين) لتزويد الدائرة بالتفاصيل المتعلقة بها. وبسؤال المدعي عن الخطأ الذي ينسبه إلى المدعى عليها، أجاب بأن المدعى عليها شركة وساطة لم تقدم الخدمات المطلوبة منها بما يتفق بمسؤولياتها كوسيط، ومنها الاختلاف في الأسعار، وتعليق المنصة، وعدم القدرة على الدخول إلى الحساب، وعدم تجاوب خدمة العملاء. وبسؤال المدعي هل لديه اشتراك لدى المدعى عليها لتقديم أسعار مباشرة؟ أجاب بأنه لم يشترك في هذه الخدمة إلا أن المنصة توفر خدمة تقديم أسعار مباشرة للأسهم المتداولة. وبسؤال المدعي عن الوسيلة التي من خلالها تم الدخول إلى محفظته، أجاب في العادة استخدم جهاز الكمبيوتر الشخصي (المحمول) إلا أنه في الحالات التي يكون فيها تعليق أو عدم القدرة على الدخول استخدم الوسائل الأخرى تطبيق الشركة المدعى عليها سواء عن طريق الجوال أو الآيباد. وبسؤاله هل حاول استخدام وسائل أخرى للدخول بخلاف ما ذكر؟ أجاب بالنفي. وبسؤاله عن طبيعة نشاطه في سوق الأسهم، أجاب بأنه يقوم بالتداول والمضاربة بشكل يومي. وبسؤاله عن تحديد طلباته في مواجهة المدعى عليها، أجاب بأنه يطلب استرجاع رسوم العمولات بمبلغ قدره (43.000) ريال، وتعويضه عن الخسائر التي لحقت به. وبسؤاله عن مقدار تلك الخسائر، أجاب بأنه يطلب مهلة لتحديدها بالإضافة إلى تحديد طلباته المتعلقة بالأوامر التي لم يستطع تنفيذها والخسائر المترتبة عليه. وبسؤاله عن مبالغ التعويض التي يطالب بها، أجاب بأنه يطلب مهلة لتحديد ذلك أخذاً في الاعتبار الخسائر التي لحقت به. وعليه، قررت الدائرة إمهال المدعي مدة أسبوعين لتقديم ما وعد به. وبسؤاله هل لديه ما يود إضافته؟ أجاب بالنفي، وبذلك تم اختتام الجلسة.

وحيث انقضت المهلة الممنوحة للمدعي دون أن يقدم رداً، فقد قررت الدائرة الاكتفاء بما تم تقديمه، وحجز الدعوى للدراسة والمداولة؛ تمهيداً لإصدار قرارٍ فيها.

الأسباب

حيث إن موضوع الدعوى هو خلاف بين مستثمر في سوق الأوراق المالية وإحدى مؤسسات السوق المالية في شأن تعليق متكرر لمحفظته أثناء وقت التداول، وصعوبة أو عدم القدرة على إدخال الأوامر وإلغائها أو تعديلها، فإن هذه الدعوى تُعَدُّ من الدعاوى التي تدخل في اختصاص اللجنة بموجب نظام السوق المالية الصادر بالمرسوم الملكي ذي الرقم (م/30) والتاريخ 1442/06/02هـ وتعديلاته.

وحيث إنه باطلاع الدائرة على صحيفة الدعوى، تبيَّن لها أن الدعوى غير محررة، فعقدت جلسة نظر في تاريخ 1442/11/14هـ بهدف سؤال المدعي عما هو لازم لتحرير دعواه، وأمهلته الوقت الكافي لذلك، إلا أنه لم يقدم رداً على ما هو مطلوب منه لتكون الدعوى محررة بالشكل الذي يمكن الدائرة من نظرها والفصل فيها من حيث تحديد الخطأ الذي ارتكب في حقه والضرر الذي يدعيه والعلاقة السببية بين الخطأ والضرر المدعى به.

وحيث تقضي المادة (السادسة والستون) من نظام المرافعات الشرعية بأن على القاضي أن يسأل المدعي عما هو لازم لتحرير دعواه قبل استجواب المدعى عليه، وليس له السير فيها قبل ذلك، وإذا عجز المدعي عن تحريرها أو امتنع من ذلك، فيحكم القاضي بصرف النظر عن الدعوى.

وحيث لم يتمكن المدعي من تحرير دعواه، فإنه لا يمكن للدائرة السير فيها.

ولما تقدمَ مِن أسبابٍ، وبعد المداولة نظاماً، قَرَرت الدائرة الآتي:

صرف النظر عن الدعوى.

وصلى الله على نبينا محمد وعلى آله وصحبه أجمعين.