قرار لجنة الفصل النهائي

رقم القضية لدى لجنة الفصل	رقم قرار لجنة الفصل	تاريخ صدور القرار
42/198	3458/ل/د1/2021 لعام 1443هـ	1443/02/21هـ، الموافق 2021/09/28م
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 1442/04/28هـ بصحيفة دعوى ضد الشركة المدعى عليها، جاء فيها ما نصه: "في يوم الإثنين الموافق 2020/07/20م، حدث نزول لسوق الأسهم السعودي فرغبت بالخروج بأقل الخسائر وبيع ما أملك من أسهم في محفظتي تقدر بقيمة تقديرية (463,000) ريال إلا أنه تم تعطيل منصة الشركة المدعى عليها لمدة لا تقل عن نصف ساعة مما تسبب في خسارتي بسبب التعطيل ما يقارب (20,000) عشرون ألف ريال. وبعد ارتداد السوق حاولت الشراء لتعويض الخسارة إلا أنه تم تعطيل المنصة مرة أخرى حتى نهاية السوق مما أدى إلى فوات فرصة أخرى لتعويض ما يقارب (15,000) خمسة عشر ألف ريال. الطلبات: أطلب من الشركة المدعى عليها تعويضي الخسائر المترتبة من تعليق منصة التداول وهي (20,000) ريال عشرون ألف ريال".

وفي تاريخ 1442/06/26هـ عقدت الدائرة جلسة للمدعي بمفرده من أجل تحرير دعواه، وافتتحت الدائرة الجلسة بتوجيه سؤالها للمدعي عن تحديد الفترة التي كان خلالها عطل في خدمة التداول لدى الشركة المدعى عليها، أجاب بأن العطل كان في يوم الاثنين 2020/07/20م وذلك في الفترة من (11:30) صباحاً حتى (12:00) ظهراً أي خلال نصف ساعة، وكذلك حدث عطل آخر من الساعة (12:30) ظهراً إلى إقفال السوق في الساعة (3:10) عصراً. وبسؤاله هل الخلل محل الدعوى يتعلق بعدم القدرة على الدخول إلى المحفظة أم بعدم القدرة على إدخال أوامر عليها؟ أجاب بأن الخلل يتعلق بعدم القدرة على الدخول إلى المحفظة. وبسؤاله هل لديه ما يثبت تعطل نظام التداول لدى الشركة المدعى عليها خلاف ما قدم من صورة الشاشة رفق صحيفة دعواه؟ أجاب بأنه لا يوجد لديه إثبات سوى هذه الصورة التي تخص نظام تداول الشركة المدعى عليها. وبسؤاله هل تتقاضى الشركة المدعى عليها مقابل عن الخدمة محل الدعوى؟ أجاب بأن الشركة المدعى عليها تأخذ مقابلاً يتمثل في رسوم على تنفيذ الأوامر. وبسؤاله هل لديه ما يود أن يضيفه خلاف ما ذكر؟ أجاب بأنه يكتفي بما ذكره، وبذلك تم اختتام الجلسة.

وفي تاريخ 1442/06/27هـ تم تزويد الشركة المدعى عليها بنسخة من صحيفة الدعوى ومستخلص جلسة النظر المنعقدة في تاريخ 1442/06/26هـ، مع طلب جوابها عنهما.

وفي تاريخ 1442/07/13هـ وردت الدائرة مذكرة جوابية من وكيل الشركة المدعى عليها، جاء فيها ما نصه: "أولاً: عدم أحقية المدعي للتعويض: ذكر المدعي بلائحة دعواه، وبمستخلص محضر الجلسة رقم (1) عدم تمكنه من الدخول إلى محفظته بتاريخ 2020/07/20م، من الساعة 11:30 إلى الساعة 12:00، ومن الساعة 12:30 إلى الساعة 03:10، وبالرجوع إلى كشوفات حساب المدعي 'مرفق (1) و (2)' نجد أن المدعي أجرى عمليات بيع وشراء على محافظه في نفس التاريخ المحدد بلائحة دعواه، كما تمكن المدعي من الدخول إلى محفظته بنفس التاريخ والوقت بلائحة دعواه، وبمستخلص محضر الجلسة رقم (1)، 'مرفق رقم (3)'، مما ينفي عدم تمكنه من الدخول إلى محفظته، وإلا كيف تمت هذه العمليات، وحيث إن المسؤولية –وفقاً للقواعد العامة- 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 إن المدعي يزعم عدم تمكنه من الدخول إلى محفظته بتاريخ 2020/07/20م، مع عدم إرفاقه ما يسند دعواه، وحيث إن كشوفات الحساب الاستثماري للمدعي تنقض ذلك لوجود محاولات ناجحة بالدخول إلى محفظته، إضافة إلى عمليات بيع وشراء بنفس التاريخ، وتلك الأوقات، وحيث إن موكلتي قدمت ما ينفي دعوى المدعي بالمستندات، عليه فإن المدعي لا يستحق أي تعويض، وتنتفي مسؤولية موكلتي في مواجهته لانتفاء ركن الخطأ عنها. الطلبات: بناء على ما سبق، وحيث اتّضح بطلان دعوى المدعي لما سبق إيراده أعلاه من دفوع، فإنني أطلب: 1- الحكم بردّ دعوى المدعي ضدّ موكّلتي الشركة المدعى عليها لعدم أحقيته. 2- احتفظ لموكلتي بكامل حقّها في مطالبة المدعي بأتعاب المحاماة في دعوى مستقلّة".

وفي تاريخ 1442/07/18هـ تم تزويد المدعي بنسخة من هذه المذكرة مع طلب جوابه عنها.

وفي تاريخ 1442/07/26هـ وردت الدائرة مذكرة جوابية من المدعي، جاء فيها ما نصه: "أفيدكم بأني أخطئت في لائحة دعواي السابقة في الوقت الذي حدث فيه تعليق منصة تداول الشركة المدعى عليها بسبب الفارق الزمني من تاريخ الحادثة إلى يوم الجلسة ما يقارب ست أشهر لم تساعدني الذاكرة في تذكر الوقت، وسجلات المنصة للأفراد توضح التاريخ فقط بدون الوقت. أما تاريخ التعليق فهو صحيح 2020/07/20م، علماً أنى ذكرت في صحيفة الدعوى أنني أتممت أوامر بيع لكن بعد فوات الفرصة بسبب تعليق المنصة ونزول السوق مما تسبب في خسائر وهذا واضح في السجل الذي أرفقه وكيل الشركة المدعى عليها حيث أن البيع متتالي في الساعة (12:48) بعد عودة المنصة. وبعد رفع شكوى لهيئة السوق المالية تم الاتصال بي من قبل شركة تداول الشركة المدعى عليها وتم تقديم عرض خصم (30%) على رسوم التداول مقابل التنازل عن الشكوى ورفضت العرض. الطلبات: أطلب من الشركة المدعى عليها خطاب رسمي ينفي وجود تعليق في منصة تداول الشركة المدعى عليها في تاريخ 2020/07/20م".

وفي تاريخ 1442/08/01هـ تم تزويد الشركة المدعى عليها بنسخة من هذه المذكرة مع طلب جوابها عنها.

وفي تاريخ 1442/08/12هـ وردت الدائرة مذكرة جوابية من وكيل الشركة المدعى عليها، جاء فيها ما نصه: "أولاً: تباين دعوى المدعي: أثبتت موكلتي بالمستندات في مذكرة الدفاع الأولى بتاريخ 2021/02/22م، تمكن المدعي من الدخول إلى محفظته وإجراء عمليات بيع وشراء بتاريخ 2020/07/20م، وذكر المدعي في مذكرة الرد المشار إليها أعلاه، أنه أخطأ في الوقت الذي حدث فيه تعطل النظام، مع عدم تحديده لهذا الوقت، وعدم تحديد المدعي لهذا الوقت يعد عدم تحرير لدعواه، مما يستوجب معه رد الدعوى، كما أفاد المدعي بمستخلص محضر الجلسة رقم (1) بتاريخ 2021/02/08م، أن الخلل محل الدعوى هو عدم تمكنه من الدخول إلى محفظته، من الساعة 11:30 إلى الساعة 12:00، ومن الساعة 12:30 إلى الساعة 03:10، وحيث أثبتت موكلتي عدم صحة ذلك بالمستندات، عاد لذكر نزول السوق، والكلام بطريق عامة، لا تحدد المقصود من الدعوى، وغير مؤيدة بالأدلة والبراهين، وهذا يؤكد للجنة أن المدعي يحاول الحصول على تعويض من غير وجه حق، وبلا أساس قانوني، وحيث إن المدعي هو المكلف بإثبات دعواه وتقديم ما يسندها بالأدلة والبراهين، وحيث إن المدعي لم يحدد الوقت إلي يزعم تعطل النظام فيه، ولم يرفق ما يثبت ذلك، وحيث إن موكلتي قد أثبتت بالمستندات تمكن المدعي من الدخول إلى محفظته وتنفيذ عمليات بيع وشراء أقرها المدعي في مذكرته المشار إليها أعلاه، يتضح للجنة عدم أحقية المدعي بالتعويض، لعدم خطأ موكلتي. ثالثاً: التزامات المدعي بموجب اتفاقية فتح الحساب الاستثماري: ولو افترضنا جدلاً صحة ما يدعي به المدعي، فقد نصت الفقرة الثانية عشر من المادة الخامسة من اتفاقية فتح الحساب الاستثماري والموقع عليها من المدعية، على أن 'العميل "المدعي" يقر على أن الشركة "موكلتي" قد أبلغته وأحاطته علماً وحذرته من المخاطر المحتملة لاستخدام القنوات الإلكترونية، وأن العميل مدرك تماماً لأوجه الخلل وجوانب القصور الحالية المرتبطة باستخدام هذه التقنيات، وأن العميل يعفي موكلتي ويبرئ ذمتها بشكل كامل من جميع المطالبات والالتزامات المرتبطة أو الناتجة عن عدم القدرة على استخدام هذه القنوات أو التعامل من خلالها لأي سبب من الأسباب'، والتي بموجبها أقر المدعي بعلمه لأوجه الخلل وجوانب القصور المرتبطة باستخدام القنوات الإلكترونية مع إبراء ذمة موكلتي بشكل كامل من جميع المطالبات الناشئة عن تعطل النظام. علاوة على ذلك، إن للشركة المدعى عليها قنوات إلكترونية أخرى متاحه بالمجان يمكن للمدعية اللجوء إليها والتداول من خلالها. الطلبات: بناء على ما سبق، وحيث اتّضح بطلان دعوى المدعية لما سبق إيراده أعلاه من دفوع، فإنني أطلب: 1- الحكم برفض طلبات المدعي كون ادعاءاته باطله. 2- الحكم بإلزام المدعي بأن يدفع مبلغاً وقدره (15,000) خمسة عشر ألفاً نظير متابعة الدعوى".

وفي تاريخ 1442/08/16هـ تم تزويد المدعي بنسخة من هذه المذكرة مع طلب جوابه عنها.

وفي تاريخ 1442/10/12هـ عقدت الدائرة جلسة لنظر الدعوى حضرها المدعي أصالة (عن بعد)، وحضرها/ وكيل الشركة المدعى عليها. وافتتحت الجلسة بتوجيه سؤالها إلى المدعي عن تحديد الفترة التي كان خلالها العطل في خدمة التداول مع تقديم ما يثبت ذلك الخلل على أن يتضمن هذا المستند بياناته الشخصية، أجاب بأن يحضره فقط تاريخ هذا العطل وهو في يوم 2020/07/20م، ولا يستطيع أن يتذكر ساعة العطل ولا يوجد لديه إثبات على ذلك. وبسؤاله عن تحديد تفاصيل الأوامر التي يدعي عدم تمكنه من إدخالها متضمن (نوع الأمر، تاريخ تقديم الأمر، اسم الشركة، الكمية)، أجاب بأنه لم يكن يستطيع إدخال أوامر؛ لأنه يتعذر عليه دخول حسابه. وبسؤاله عن تحديد المقابل الذي تتقاضاه الشركة المدعى عليها مقابل الخدمة محل الدعوى، أجاب بأن الشركة المدعى عليها تأخذ نسبة على كل أمر يتم تنفيذه، وأضاف أنه لا يحضره هذه النسبة. وبسؤاله عن القناة المستخدمة في تنفيذ تداولاته، أجاب بأن القناة المستخدمة هي تطبيق تداول الشركة المدعى عليها. وبسؤاله هل استخدم قنوات أخرى خلاف تطبيق تداول الشركة المدعى عليها؟ أجاب بأنه لم يستخدم سوى هذا التطبيق. وبسؤاله هل الخلل محل الدعوى بعدم القدرة بالدخول إلى محفظته أم بعدم القدرة على إدخال أوامر؟ أجاب بأنه لم يستطع الدخول إلى محفظته. وبسؤال وكيل الشركة المدعى عليها هل لديه ما يود أن يضيفه خلاف ما قدمه؟ أجاب بأنه يتمسك بما قدمه من ردود، وتؤكد موكلته على وجود قنوات تداول أخرى متاحة بالمجان يمكن للمدعي التداول من خلالها. وبسؤاله عن تحديد تلك القنوات الأخرى التي أشار إليها في إجابته، أجاب بأن تلك القنوات هي: التداول عن طريق التطبيق الإلكتروني على أجهزة الجوال والتداول عن طريق موقع الشركة الإلكتروني بواسطة أجهزة الكمبيوتر والمحمول والتداول عن طريق هاتف الوسيط والتداول عن طريق هاتف الرد الآلي، وبذلك تم اختتام الجلسة.

وفي تاريخ 1442/11/21هـ تم مخاطبة شركة السوق المالية السعودية "تداول" بطلب تزويد الدائرة بسجلات نشاط الشركات التي قام المدعي بالتداول لها في تاريخ 2020/07/20م، فوردت الدائرة إفادة شركة السوق المالية السعودية "تداول" في تاريخ 1442/12/16هـ، متضمنة ما هو مطلوب.

وحيث سبق أن خاطبت الدائرة هيئة السوق المالية في تاريخ 1442/06/25هـ بطلب نسخة من الإشعارات الواردة للهيئة والتي تتضمن معلومات الخلل مثل بداية ونهاية الخلل، فقد وردت الدائرة إفادة الهيئة في تاريخ 1442/07/05هـ، وجاء فيها ما نصه: "بناءً على طلب لجنة الفصل في منازعات الأوراق المالية تزويدها بنسخة من الإشعارات الواردة للهيئة -إن وجدت- بشأن تعطل مواقع التداول والقنوات الإلكترونية الخاصة بالوسيط، متضمنة كافة تفاصيل الإشعار مثل تاريخ ووقت الإشعار ونص الإشعار الوارد، ووقت بداية ونهاية الخلل وأي معلومات أخرى تتعلق بذلك الخلل للشركات المرفق اسمائها، وعما إذا كانت قنوات التداول الأخرى لدى الشخص المرخص له تعمل بشكل سليم وكامل في التواريخ التي تبين للهيئة فيها وجود خلل في أحد قنوات التداول سواء خلال فترة الخلل أو غيرها، وأي معلومات أخرى تتعلق بما قد يكون قد طرأ من خلل أو تغيير على

تلك القنوات في ذلك التاريخ. عليه، نفيدكم بالآتي: أولاً: تجدون في المرفق تفاصيل الإشعارات الواردة لهذه الوكالة من الشركة المدعى عليها مع التقارير الفنية ذات العلاقة (حال وجودها). ثانياً: لم يرد لهذه الوكالة أي إشعارات من قبل شركة (أ)، وعليه نرفق لكم التقارير الفنية بشأن خلل نظام التداول وعدم القدرة للدخول على النظام، وذلك بناءً على الشكاوى الواردة من إدارة حماية المستثمر. ثالثاً: لم يرد لهذه الوكالة أي إشعارات من قبل شركة (ب)، وعليه نرفق لكم التقارير الفنية بشأن خلل نظام التداول وعدم القدرة للدخول على النظام، وذلك بناءً على الشكاوى الواردة من إدارة حماية المستثمر. رابعاً: ورد إشعار من شركة (ج) (مرفق) بحدوث انقطاع في خدمة الوساطة في يوم الخميس الموافق 2020/11/19م مع التقرير الفني المرافق. خامساً: فيما يتعلق بطلب بتأكيد صحة ما دفعت به شركة (د) بشأن الدعوى رقم 42/184، المتمثلة في عدم قدرة المدعي على الدخول إلى محفظته خلال الفترة المشار إليها حيث أنه كان خارج المملكة في جمهورية مصر، ودفعت الشركة المدعى عليها من أن المدعي حاول الدخول إلى محفظته من خلال الـVPN ووفقاً لأنظمتها الأمنية تم منع عمليات الدخول المشبوهة من خارج المملكة. نفيدكم بأنه بعد مخاطبة الشركة للتحقق من الاتفاقية الموقعة بينها وبين العميل ومراجعة التقرير الفني، تبين أن العميل حاول الوصول إلى منصة التداول من خلالVPN والذي يظهر من خلاله أن العميل يتداول من دولة مشبوهة مما يتعارض مع القيود الأمنية لشبكة جدار الحماية الخاص بالشركة، علماً أن الشركة أكدت على أن خدمة التنفيذ بالقنوات البديلة من خلال الوسيط عن طريق الهاتف كانت تعمل وكان بمقدرة العميل التواصل من خلال رقم الهاتف المسجل لدى الشركة، وأن فريق خدمات العملاء وإدارة الشكاوى يردون على استفسارات العملاء من خلال الهاتف ويتم توضيح البدائل للعميل للتداول من خلالها وقد تم توجيه العميل للتواصل عن طريق القنوات البديلة المذكورة أعلاه. (مرفق إفادة الشركة مع التقرير الفني والشروط والأحكام). سادساً: فيما يتعلق عما إذا كانت قنوات التداول الأخرى لدى الشخص المرخص له تعمل بشكل سليم وكامل في التواريخ التي تبين للهيئة فيها وجود خلل في أحد قنوات التداول سواءً خلال فترة الخلل أو غيرها. عليه، مرفق لكم إفادة الشركة المدعى عليها وشركة (د) وشركة (أ) في هذا الخصوص (تجدون بالمرفق ملف مضغوط بإسم إفادة الشركات)".

وفي ضوء ما سبق، 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 ووسيط حول تعطل خدمة التداول، فإن هذه الدعوى تُعَدُّ من الدعاوى التي تدخل في اختصاص الدائرة بموجب نظام السوق المالية الصادر بالمرسوم الملكي رقم (م/30) وتاريخ 1424/06/02هـ وتعديلاته.

ومن حيث الموضوع، فإنه بتأمل الدائرة في أوراق الدعوى وإجابات الطرفين بعد إمهالهما ما يكفي لإبداء وتقديم ما لديهما، تبيَّن لها أن دعوى المدعي تتمثل في تعطل خدمة التداول لدى الشركة

المدعى عليها بتاريخ 2020/07/20م، وادعائه أنه لم يستطع الدخول إلى محفظته الاستثمارية خلال بعض فترات جلسة التداول في تاريخ 2020/07/20م مما تسبب له بالخسارة ويطالب بالتعويض، أما الشركة المدعى عليها فقد دفعت بأن خدمة التداول لم تتعطل لديها في التاريخ الذي ذكره المدعي، وذلك على النحو الوارد في الوقائع.

وحيث إنه باطلاع الدائرة على ما قدمه المدعي في هذه الدعوى، تبيَّن أنه ذكر في جلسة التحرير المنعقدة في تاريخ 1442/06/26هـ أن العطل الحاصل في تاريخ 2020/07/20م كان خلال الفترة من (11:30) صباحاً حتى (12:00) مساءً، كذلك ذكر أنه حدث عطل آخر من الساعة (12:30) مساءً إلى إقفال السوق في الساعة (3:10) مساءً، وحيث قدمت الشركة المدعى عليها ما يثبت قيام المدعى بالتداول خلال الفترات الواردة في دعواه، وحيث أقر المدعى بذلك، وذكر أنه أخطأ في تحديد الوقت الفعلي لتعطل نظام التداول لدى الشركة المدعى عليها، كذلك ذكر في جلسة النظر بأنه لا يستطيع أن يتذكر ساعة العطل ولا يوجد لديه إثبات على ذلك.

وحيث تبيَّن للدائرة عدم استطاعة المدعي تحديد توقيت العطل المدعى به في نظام التداول لدى الشركة المدعى عليها على وجه الدقة، الأمر الذي ترى معه أن دعواه غير محررة بشكل يُمكّن الدائرة من مباشرة النظر فيها.

وحيث تنص 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 عن ذلك، فيحكم القاضي بصرف النظر عن الدعوى".

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

صرف النظر عن الدعوى.

وصلى الله على نبينا محمد وعلى آله وصحبه وسلم.

داخلي Internal