قرار لجنة الفصل النهائي

رقم القضية لدى لجنة الفصل	رقم قرار لجنة الفصل	تاريخ صدور القرار
42/382	3581/ل/د2/2021 لعام 1443هـ	1443/05/08هـ، الموافق 2021/12/12م
نوع الدعوى	**التصنيف**	**سبب النهائية**
مدنية	نظام تداول	فوات موعد الاستئناف

الوقائع

تتلخص وقائع هذه الدعوى في أن المدعي تقدم إلى اللجنة في تاريخ 1442/07/01هـ بصحيفة دعوى ضد الشركة المدعى عليها، جاء فيها ما نصه: "... عطل في منصة التداول لم استطع الدخول، من تاريخ 2020/10/10 وحتى تاريخ 2020/10/16، من بداية التداول وحتى نهاية التداول واذا فتح أثناء التداول لا استطيع التنفيذ، لم يتم إدخال أوامر لعدم القدرة على رؤية الأسعار مباشرة لذلك انتظرت لفترة تقارب الأسبوعين وتم البيع بالخسارة. نوع الأمر بيع والكمية 2500 سهم والسعر متوسط التكلفة 58.57 ريال للسهم وسعر متوسط البيع 49 ريال للسهم واسم الشركة شركة (أ) وتاريخ الأمر للبيع 2020/11/1 ووقت محاولة إدخاله وحجم الضرر 23289ريال. الطلبات: تعويضي عن مبلغ الخسارة ٢٣٢٨٩. تعويضي عن الأضرار التي لحقت بي تشمل الصحية وعدم الاستفادة من التداول. توجيه خطاب شديد اللهجة لاحترام العميل وسرعة حل المشكلات".

وفي تاريخ 1442/10/28هـ عقدت الدائرة جلسة للمدعي بمفرده من أجل تحرير دعواه، وافتتحت الجلسة بسؤال المدعي عن دعواه، فقدم ملخصاً لدعواه بأنه عميل لدى الشركة المدعى عليها منذ منتصف عام 2019م، وأنه حدثت له مشكلة تعطل في منصة تداول للشركة المدعى عليها من تاريخ 2020/10/10م حتى تاريخ 2020/10/16م. وبسؤاله عن نوع العطل الذي يحدث له، أجاب بأن ذلك على نوعين: النوع الأول أنه بعد استقباله لرمز التحقق الثنائي يفتح المحفظة إلا أنها تعاود الإغلاق، والنوع الثاني هو أن الموقع لا يتجاوب معه (ولديه ما يثبت ذلك). وبسؤاله عن موجودات محفظته في تاريخ 2020/10/10م، أجاب بأن ليس لديه سيولة في المحفظة، ويوجد فقط (2.500) سهم من أسهم شركة (أ). وبسؤاله عن قيمة شرائه لهذه الأسهم، أجاب بأنه اشترى السهم بقيمة (58.57) ريالاً. وبسؤاله هل لديه قنوات أخرى للتداول؟ أجاب بأنه يتداول فقط داخلي

إلكترونياً. وبسؤاله هل تتقاضى المدعى عليها عمولة منه مقابل الخدمة المقدمة منها؟ أجاب بالإيجاب. وبسؤاله عن رغبته عند محاولة فتح محفظته في تاريخ 2020/10/10م، أجاب بأنه كانت لديه الرغبة في بيع الأسهم والخروج من السهم برأس المال أو أرباح بسيطة؛ إذ كانت تقريباً هذه الأرباح (1.700) ريال؛ ذلك أنه مضارب. وبسؤاله عن طلباته، أجاب بأنه يطلب إلزام المدعى عليها بتعويضه عن الخسائر المتحققة وقدرها (23.289) ريالاً، وتعويضه عن قراره بالخروج من السوق السعودي نتيجةً لتعامل المدعى عليها معه وسوء الخدمة بمبلغ قدره (125.000) ريال. وبسؤاله عن آلية تحديد هذا المبلغ، أجاب بأن هذا المبلغ هو الذي بقي له بعد بيع أسهم شركة (أ)، وتوجه به إلى سوق الأسهم الأمريكية، وخسر هذا المبلغ بالكامل، وتعويضه عن الضرر الصحي والنفسي بمبلغ قدره (100.000) ريال. وبذلك تم اختتام الجلسة.

وفي تاريخ 1442/12/16هـ تم تزويد الشركة المدعى عليها بنسخة من صحيفة الدعوى ومرفقاتها ومستخلص محضر جلسة التحرير مع طلب جوابها عنها، فوردت الدائرة مذكرة جوابية من وكيلها في تاريخ 1442/12/23هـ، جاء فيها ما نصّه: "... الوقائع الواردة في لائحة المدعي فيما يتعلق بتعطل نظام تداول من قبل الشركة المدعى عليها فغير صحيح. فالمدعي قام بالدخول - عدة مرات - إلى منصة التداول التابعة للشركة المدعى عليها خلال الفترة المشار إليها في دعواه، وأجرى عدداً من الأوامر (شراء/ بيع) وفقاً لما هو وارد تفصيلاً في الكشوفات المرفقة. كما أن قنوات التداول التي تتيحها الشركة المدعى عليها ليست منحصرة في القناة الإلكترونية، فمع فرض التسليم بصحة زعمه الخاطئ فإنه كان بإمكان المدعي التواصل وإجراء التداول عبر القنوات المتاحة الأخرى، كالتداول الهاتفي عبر الوسطاء مثلاً. ذكر المدعي أن قام بالتواصل مع خدمات العملاء وهذا الزعم غير صحيح من تاريخ التداول في يوم 2020/10/10م، ومما يدل على خطأ المدعي وتوهمه، أنه ذكر أن طلبه وتواصله كان بتاريخ 2020/10/10م، وهذا التاريخ يوافق إجازة رسمية لأسواق التداول ومؤسسات السوق في المملكة العربية السعودية. فبموجب ما تقدّم فإن الشركة المدعى عليها تطلب صرف النظر عن الدعوى...".

وتم تزويد المدعي بنسخة من هذه المذكرة في تاريخ 1442/12/29هـ، مع طلب جوابه عنها، فوردت الدائرة مذكرة جوابية منه في تاريخ 1443/01/08هـ، جاء فيها ما نصّه: "... 1 - يوجد إثباتات مرفقة في القضية توضح وجود عطل في نظام التداول لدى الشركة بالإضافة إلى وجود صور من المحادثات مع موظف خدمة العملاء، ولكن للأسف تم تجاهلها والاقتصار بالرد على أن الدعوى غير صحيحة. 2 - لم أقم بأي عملية بيع أو شراء في الفترة المحددة في عطل النظام وهذا خالي من الصحة تماماً. 3 - فيما يخص وجود تعدد قنوات للتداول، فقد قمت بإجراء أكثر من اتصال على الهاتف المجاني. الخاص بالتداول ولكن للأسف لا يوجد رد على الاتصالات وهذا كان جزء من

المشكلة وتم ذكرها في بداية القضية وتم أيضًا ذكرها عندما تم التواصل مع موظف خدمة العملاء للدعم وهو أحد من أيد موضوع رفع الشكوى على الشركة لاسترداد حقوقي التي ذهبت بدون وجهه حق. ثانيًا لا يجوز للشركة إجباري باللجوء إلى استخدام بدائل أخرى للتداول وأنا ادفع رسوم خدمة التداول الإلكتروني ومن حقي متابعة حركة الأسهم مباشرةً وأخذ القرار الصائب بناءً على ما تراه عيني من موقع تداول. ولكن للأسف الشركة لديها استهزاء بالعملاء والدليل الرجوع إلى سجل الشكوى لدى مؤسسة النقد لضعف مستوى الخدمات المقدم للعملاء. وتم إرفاق بعض الصور للردود واستياء العملاء من الشركة المدعى عليها. لا يوجد مبرر ابدأ للشركة لفعلتها الشنيعة والغير جديده، فقد تكرر موضوع العطل أكثر من مره ولكن لا حياة لمن تنادي. 4 - نعم قمت بالتواصل عدة مرات ومرفق في الدعوى الإثباتات وفيما يخص الوقت أو التاريخ فهذا تاريخ تقريبي تم طلبه من النيابة العامة ولكن التاريخ الدقيق هو ما تم ذكره في الدعوى الرئيسية وهو من 2020/10/12 وحتى 2020/10/26. وفيما يخص حجة أيام عمل أو إجازة ففي هذه الفترة هي الفترة التي لم أستطع بالقيام على الدخول على النظام والقيام بالتداول بشكل المطلوب والمتفق عليه من قبل الشركة بتقديم أفضل الخدمات للتسهيل عملية التداول ولكن للأسف كان الأمر عكس ذلك وبالإمكان الرجوع إلى صور المعاناة عند محاولة الدخول لنظام التداول عدة مرات ولكن للأسف لا يوجد دخول للنظام. لذا اطلب من سعادتكم سرعة استرداد الخسائر التي تم التعرض لها بسبب إهمال واستهزاء الشركة بالعميل، وأرجو سعادتكم الاستناد على ما تم أضافته من مرفقات ومستندات في الدعوى المقدمة من قبلي وإنصافي وتعويضي من هذا الظلم الذي كلفني الكثير من اتخاذ قرارات غير صائبة ومنها الخروج تماماً بما تبقى من المال للتداول خارج السعودية والتعرض إلى عملية نصب واحتيال أخرى والذي كلفتني خسارة كامل السيولة وكل هذا كان بسبب ما قامت به من تطفيش وسوء معامله أثناء التداول. لكن ما أقول إلا حسبي الله ونعم الوكيل في كل ظالم وفي كل واحد لا يحمل الأمانة. أكرر طلبي وبإصرار على استرجاع حقي وتعويضي عن كل ما حصل...".

وتم تزويد الشركة المدعى عليها بنسخة من هذه المذكرة في تاريخ 1443/01/10هـ، مع طلب جوابها عنها، فوردت الدائرة مذكرة جوابية من وكيلها في تاريخ 1443/01/15هـ، جاء فيها ما نصّه: "... ما ذكره المدعي في جوابه غير صحيح، ويخالف الواقع الثابت وفق بينات الشركة المدعى عليها المرفقة. فالمدعي قام بالدخول إلى منصة التداول التابعة للشركة المدعى عليها بنجاح أكثر من مره في الفترة المشار إليها في دعواه. (مرفق أوقات الدخول) كما أن المدعي قام بإرسال عدة أوامر شراء/ بيع خلال الفترة الواردة في الدعوى. (مرفق الأوامر). دعوى المدعي وجوابه يظهر بهما أن دعوى المدعي مرسلة بلا بينة، وأن البينة الثابتة تردها، كما أنها خالية من تحديد نطاق الخطأ من جهة

المدعى عليها وبيان الضرر الناتج عن ذلك، وإيضاح العلاقة السببية بينهما الموجب للتعويض المُدعى به. فبموجب ما تقدّم يظهر بأن دعوى المدعي غير متوجهة تجاه الشركة، مما يجعل الشركة تطلب من مقام الدائرة الحكم بصرف النظر عن الدعوى، وتعويض المدعى عليها أتعاب التقاضي...".

وتم تزويد المدعي بنسخة من هذه المذكرة في تاريخ 1443/01/18هـ، مع طلب جوابه عنها.

وفي تاريخ 1443/03/19هـ تم تزويد المدعى بمذكرة المدعى عليها للمرة الثانية مع طلب جوابه عنها، فوردت الدائرة مذكرة جوابية منه في تاريخ 1443/03/26هـ، جاء فيها ما نصه: "يوجد إثباتات مرفقة في القضية توضح وجود عطل في نظام التداول لدى الشركة بالإضافة إلى وجود صور من المحادثات مع موظف خدمة العملاء، ولكن للأسف تم تجاهلها والاقتصار بالرد على أن الدعوى غير صحيحة. فيما يخص الدخول للمنصة، يوجد دخول ولكن المنصة معطلة كما هو مرفق في مرفقات القضية والتي توضح عدم ظهور المنصة بشكل الصحيح والذي يتيح رؤية الأسهم والبيع والشراء. فيما يخص الحصول على المعلومات ممكن طلبها من مؤسسة النقد والتأكد إذا كان فعلا تم البيع والشراء في الفترة المذكورة أثناء العطل. وأما فيما يخص الأمور التي تم إدخالها فهذا أمر خالي من الصحة ولا يوجد أومر بيع ولا شراء أثناء العطل والا كيف يتم رفع الشكوى؟ والمطالبة بالتعويض. ويوجد ومرفق في مرفقات القضية ما يثبت بالمحادثات مع موظف الشركة المدعى عليها. وفيما يخص أن المدعي مرسل الدعوى من غير بينة، بأن يتم مراجعة مرفقات القضية لسعادتكم وترك الحكم لسعادتكم، لأنه من غير المنطق أن الشركة سوف تقوم بإقرار الخطأ حتى وان طال الزمن، فما تعودانه من شركات المال هو المراوغة والتهرب وعدم الاعتراف بالخطأ. لذا أود سعادتكم بالتكرم والاطلاع على المرفقات القضية التي تم إرفاقها في القضية والحكم بما ترونه مناسب واسترداد حقي المأخوذ من غير وجه حق ونتيجة استهتار من قبل الشركة بعدم التجاوب على الشكوى بحل المشكلة في ذلك الوقت. يوجد أسم الموظف وبياناته وبالإمكان الاطلاع على صور من المحادثات المرفقة في القضية. وفيما يخص المطالبة بدفع تكاليف المدعى عليها أتعاب التقاضي، مع كل الاحترام والتقدير لسعادتكم، ما هو التعب الذي قامت به الشركة! وماهي الأتعاب التي يقصد بها هنا فكل ما قام به ممثل الشركة بتضليل وإخفاء الحقيقة وطلب إقفالها بناءً على طلبه، علماً بأني سوف أطالب بأتعاب ما تكبدت من خسائر مادية وصحية ليس فقط ما خسرته نتيجة عدم القدرة على البيع. أكرر طلبي لسعادتكم وبإصرار على استرجاع حقي وتعويضي عن كل ما حصل".

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

الأسباب

حيث إن موضوع الدعوى هو خلاف بين مستثمر وإحدى مؤسسات السوق المالية بشأن تعطل نظام التداول عن طريق الإنترنت، 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، فإنه بتأمل الدائرة في أوراق الدعوى وإجابات الطرفين بعد إمهالهما ما يكفي لإبداء وتقديم ما لديهما، تبين للدائرة أن دعوى المدعي تتمثل في امتلاكه محفظة استثمارية لدى الشركة المدعى عليها، وأنه حدث عطل في نظام التداول الإلكتروني الخاص بالمدعى عليها خلال الفترة من تاريخ 2020/10/10م حتى تاريخ 2020/10/26م، أدى إلى عدم تمكنه من التداول على محفظته الاستثمارية، ويطالب بالتعويض عما لحقه من ضرر، في حين دفعت الشركة المدعى عليها بعدم صحة ما يدعيه، وطالبت بإلزامه بتعويضها عن أتعاب المحاماة، وذلك على النحو الوارد في الوقائع.

وحيث إن أساس دعوى المدعي يتمثل في مطالبته بالتعويض عن عدم تمكنه من التداول في السوق المالية السعودية، وبيع أسهمه لدى شركة (أ)؛ نتيجةً لتعطل نظام الشركة المدعى عليها الإلكتروني من تاريخ 2020/10/10م حتى تاريخ 2020/10/26م.

وحيث إن المسؤولية لا تقوم إلا بتوافر أركانها الثلاثة؛ من خطأ، وضرر، وعلاقة سببية تربط بينهما، ومتى توافرت هذه الأركان قامت المسؤولية ورُتبت آثارها المتمثلة في تعويض المتضرر.

وحيث إنه باطلاع الدائرة على المستندات المقدمة في الدعوى، تبين لها من المستخرج المقدم من الشركة المدعى عليها دخول المدعي إلى نظام التداول لديها عدة مرات خلال الفترة محل الاعتراض، وذلك في تاريخ 11 و12 و2020/10/13م، وتنفيذه عدداً من الأوامر في تاريخ 11 و2020/10/12م.

وحيث لم يقدم المدعي للدائرة ما يثبت خطأ الشركة المدعى عليها من وجود عطل في نظامها الخاص بالتداول الالكتروني، فإنه يتعذر على الدائرة بحث مسؤولية الشركة المدعى عليها.

أما ما طالب به وكيل الشركة المدعى عليها من التعويض عن أتعاب المحاماة والمرافعة، فيجاب عن ذلك بأن المدعي مارس حقه في المطالبة بما يظنه حقاً له في مواجهة الشركة المدعى عليها، الأمر الذي ترى معه الدائرة عدم الاستجابة لطلبه.

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

رفض طلبات الطرفين.

وصلى الله على نبينا محمد وعلى آله وصحبه وسلم.