قرار لجنة الفصل النهائي

رقم القضية	رقم القرار	تاريخ صدور القرار
٣٠/١٩	٥٨٢/ل/د/١/٢٠٠٩ لعام ١٤٣٠هـ	١٤٣٠/٧/١٨هـ ٢٠٠٩/٧/١١م
نوع الدعوى	**التصنيف الموضوعي**	**سبب النهائية**
مدنية	حجز محفظة استثمارية	فوات مواعيد الاستئناف

الوقائع

تتلخص وقائع هذه الدعوى في أن المدعي..... تقدم إلى اللجنة بصحيفة دعوى على شركة وساطة..... المدعى عليها مفيداً فيها بأنه أحد المتداولين في سوق الأسهم السعودية بواسطة المدعى عليها بتاريخ ٢٠٠٨/١/٦م وقد تسلمت المدعى عليها رسوم الخدمة من بداية الاشتراك. وعند نزول الأسهم نزولا حاداً بتاريخ ١٤٢٩/١٠/٦هـ قامت المدعى عليها بإغلاق محفظة التداول الخاصة به و لم يستطع البيع أو الشراء في الأسهم أو حتى الخروج من السوق مما أدى إلى خسارته خسارة مالية تزيد على خمسين ألف ريال، وهذه ليست المرة الأولى ففي منتصف عام ١٤٢٩هـ حدث جني أرباح حاد في السوق فقامت المدعى عليها أيضاً بإغلاق المحفظة مدة أسبوعين وكانت حجتها أنه عطل فني، وعند الاتصال بها على الهاتف المصرفي وزيارة الفرع عدة مرات وشرح المشكلة ومطالبة المدعي بحل هذا الموضوع جاءه رد من الموظف أنه عطل فني والخدمة سوف ترد له في أسرع وقت ممكن ولكن دون جدوى. وقام كذلك بإرسال رسالة إلى خدمة العملاء أن الخدمة غير متاحة له مع كتابة رمز العطل الموجود على الشاشة عن طريق مركز الرسائل (.... نت) فأفيد بأن الاشتراك نافذ المفعول وأن نهاية الاشتراك في ٢٠٠٩/١/٦م. وفي تاريخ ١٤٢٩/١٠/١٣هـ أرسل خطابا وصورة من رمز العطل الذي يظهر له عند فتح المحفظة إلى الإدارة العامة عن طريق الفرع رقم ... في مدينة .. حي .. وشرح لهم الموضوع بالكامل وطالب المدعى عليها بحل المشكلة وتعويض خسارته المالية، وقد جاء رد البنك بأنه غير مسؤول عن هذا وعند مطالبته بالرد الخطي للموضوع أجابه مدير الفرع بأن الردود تأتيهم عن طريق رسائل البريد الإلكتروني. وقد كانت الأسهم الموجودة في المحفظة (٣٦٥٠) سهماً من أسهم شركة (أ)، و(١٠٠٠) سهم من أسهم شركة (ب)، و(١٠٠٠) سهم شركة (ج)(أرفق صورة من الخطاب الموجه للمدعى عليها بتاريخ ١٤٢٩/١٠/١٣هـ، وصورة من رمز العطل)، وختم لائحته بالمطالبة بتعويض قدره (١٥٠.٠٠٠) ريال وذلك مقابل الخسائر المادية والتعب النفسي والبدني الذي لحق بالمدعي، وطالب أيضا بتعويضه عن مصاريف السفر إذ إنه من سكان مدينة .... .

وورد اللجنةَ خطابٌ من المدعي جاء فيه أنه ورد في لائحة دعواه خطأ مطبعي في كتابة عدد الأسهم الموجودة داخل المحفظة، والعدد الصحيح للأسهم هو (٢٦٥٠) سهما في شركة (أ) و(٢٠٠٠) سهم في شركة (ج) و (١٠٠٠) سهم

في شركة (ب) (أرفق مستندات بذلك بالإضافة إلى رد المدعى عليها لهيئة سوق المال).

ووردت اللجنةَ مذكرةٌ جوابيةٌ من المدعى عليها جاء فيها أنه لا صحة لما ذكره المدعي من أن الشركة أوقفت محفظة التداول الخاصة به من تاريخ ١٤٢٩/١٠/٦هـ، إذ لو كان ذلك صحيحاً فكيف تمكن المدعي من التداول عن طريق الشركة! ويؤكد عدم صحة ما يدعيه المدعي ما يلي: ١-بتاريخ ٢٠٠٨/١٠/٧هـ اتصل المدعي موضحاً عدم قدرته على التداول عن طريق الإنترنت، ونظراً إلى عدم إمكانية التنفيذ بواسطة الإنترنت في حينها طُلب من المدعي التنفيذ عن طريق الهاتف من خلال الرقم الهاتفي لوحدة التداول المركزية إلا أن المدعي رفض طلب البنك (أرفق تسجيلاً صوتياً). ٢-في تاريخ ٢٠٠٨/١٠/١٢م اتصل المدعي بوحدة التداول المركزية (أرفق تسجيلاً صوتياً بذلك) وباع أسهمه في ثلاث شركات وهي شركة (ج) و شركة (أ) وشركة (ب) (أرفق تفصيلاً للأوامر). فمن واقع التسجيلات فإن المدعي ولمرات متعددة كان لديه مشاكل فنية متعلقة بخدمة DSL والشركة التي تزوده بالخدمة، وقد كان المدعي ينكر في حالات أخرى دخوله إلى موقع الشركة بينما هو في حينها قد دخل فعلاً إضافة إلى أن المدعي في أحيان أخرى لم يقم بتحديث بياناته وتحديد نوع اشتراكه وفقاً لتعليمات (تداول) المبلغة للشركة. لذا يتضح من الفقرتين (١-٢) أن المدعي كان بإمكانه تنفيذ قراره ببيع أسهمه عند طلبه بتاريخ ٢٠٠٨/١٠/٧م إلا أنه تراخى في تنفيذ ذلك خلال الأيام (٧-٨-١١) وقام بالتنفيذ وبحسب تعليماته في تاريخ ٢٠٠٨/١٠/١٢م، لذا فإن المدعي هو من يتحمل تبعة ذلك القرار ولا تقوم مسؤولية الشركة تجاهه لأن الشركة لم توقف محفظته عن التداول بحسب ما أشار إليه المدعي في لائحة دعواه، كما أن الشركة وفرت خدمة التنفيذ الهاتفي للمدعي حين طلب تنفيذ أمره إلا أن المدعي لم يرغب في ذلك، وختمت مذكرتها بالمطالبة برد الدعوى.

ووردت اللجنةَ مذكرةٌ جوابيةٌ من المدعي جاء فيها أن رد الشركة أكد وجودَ خطأ في نظامه لم يمكنه من الدخول إلى الحساب الاستثماري. وأما الشركة المستخدمة في الاتصال فلا يوجد فيها أي مشكلة وما يثبت ذلك أنه أثناء إيقاف المحفظة بتاريخ ٢٠٠٨/١٠/٦م كان المدعي يستطيع الدخول عن طريق الإنترنت إلى خدمة .... نت ويخاطب الشركة لحل المشكلة عن طريق الرسائل الإلكترونية. وأما خدمة الهاتف المصرفي فلم تكن متوافرة لديه في تاريخ٧-٨-٢٠٠٨/١٠/١١م وعند اتصاله بوحدة التداول المركزية قال له الموظف إن الخدمة غير متاحة وأن اشتراكه فقط عن طريق الإنترنت ولا يسمح له بالبيع أو الشراء عن طريق الهاتف المصرفي (أرفق صورة من موافقة الشركة على منحه هذه الخدمة ابتداء من تاريخ ٢٠٠٨/١٠/١٢م)، علاوة على أنه ليس للمدعى عليها الحق أن تطلب منه أو تلزمه البيعَ أو الشراء عن طريق الهاتف المصرفي لأن الاتفاقية بينه وبين الشركة التداول عن طريق الإنترنت وقد سلم إليها رسوم الاشتراك من تاريخ٢٠٠٨/٦/١م.

وتلقت اللجنة مذكرة جوابية من المدعى عليها جاء أنه إذا كانت محفظته قد أقفلت فكيف تمكن من التداول عن طريق هاتف وحدة التداول المركزية ومحفظته مقفلة؟ وأما ما ذكره المدعي من أن خدمة الهاتف المصرفي غير متوافرة لديه بتاريخ ٧-٨-٢٠٠٨/١٠/١١م وأنه عند اتصاله بالموظف ذكر له أن خدمة التداول غير متوافرة وأن اشتراكه فقط عن طريق الإنترنت ولا يسمح له بالتداول عن طريق الهاتف، فهذا كلام غير صحيح؛ إذ تمت الإشارة سابقاً إلى أنه طُلب

من المدعي عند اتصاله بالشركة التنفيذ عن طريق هاتف وحدة التداول المركزية ولكنه رفض ذلك ويثبت ذلك التسجيل السابق. كذلك وفرت المدعى عليها خدمة التنفيذ الهاتفي للمدعي حين طلب تنفيذ أمره و لم تقم الشركة بإلزام المدعي التداولَ عن طريق الهاتف، وختمت المدعى عليها بالمطالبة برد الدعوى.

و عقدت اللجنة جلسة لنظر الدعوى حضرها المدعي أصالة ووكيل المدعى عليها، وفي هذه الجلسة سألت اللجنة وكيل المدعى عليه عن رده على مذكرة المدعي الجوابية المودعة لدى اللجنة، فأجاب أما كيف تمكن المدعي من التداول عن طريق هاتف وحدة التداول المركزية ومحفظته مقفلة فإن السبب الرئيس في هذه القضية أنه عندما أعطى المدعي البنك تعليمات بإغلاق حسابه الجاري المرتبط بحسابه الاستثماري الذي يستطيع من خلاله تنفيذ صفقات البيع والشراء المفتوح لدى البنك التابع للشركة المدعى عليها كان ينبغي للمدعي إبلاغ الفرع بوجود حساب استثماري مرتبط بهذا الحساب الجاري قبل الإغلاق علماً أن موظفي الفروع في بنك ..... لا يستطيعون الاطلاع على محفظة العميل أو حساباته الاستثمارية، وعندما طلبت تداول تحديث بيانات العملاء بتاريخ ٢٠٠٦/١٠/٦م وإخطار العملاء بضرورة تحديث بياناتهم عن طريق الإنترنت قام المدعي بالتحديث وبدأ النظام في المدعى عليها بالتحديث لجميع البيانات بما في ذلك الحساب الجاري المرتبط بالحساب الاستثماري الذي تعذر على النظام التعرف عليه؛ وذلك لأن العميل طلب إغلاق هذا الحساب الجاري، أما ما ذكره المدعي في مذكرته من أن خدمة التداول عبر الهاتف المصرفي لا توفر للعميل إلا إذا كان رصيده فوق (٢٥٠.٠٠٠) ريال فكلام المدعي غير صحيح وهذا مثبت بموجب التسجيل الذي تم تزويد اللجنة به، أما ما ذكره المدعي من أنه حصل على خدمة التداول عبر الهاتف في تاريخ ٢٠٠٨/١٠/١٢م فإن اتفاقية تداول عبر الهاتف تم تقديمها للمدعي بديلا من القيام بعمليات التداول لمواجهة مشكلة المدعي في الدخول إلى نظام المحفظة الاستثمارية بسبب عدم إبلاغه موظف الفرع بوجود حساب استثماري مرتبط بالحساب الجاري، أما ما ذكره المدعي بخصوص مدير الفرع فقد تم الرجوع إلى مدير الفرع فنفى كلام المدعي و ذكر أن العميل استخدم جهاز البنك للدخول على ..... تداول فظهرت له رسالة أوتوماتيكية بالموافقة على تحديث المعلومات بعدها ظهر له رمز الخطأ وذلك عندما لم يجد النظام رقم الحساب الجاري الذي أغلقه المدعي بنفسه والمرتبط بالحساب الاستثماري، أما ما ذكره المدعي من أن البنك قد ألزمه وأرغمه على التداول عن طريق وحدة التداول المركزية فهذا كلام غير صحيح وما تم تقديمه عن طريق مدير الفرع هو اتفاقية التداول عن طريق الهاتف وهي خدمة إضافية ليستطيع المدعي التداول عن طريق الهاتف متى ما شاء في المستقبل وليس لها علاقة بمحل الدعوى، أما ما ذهب إليه المدعي من عدم استطاعته مشاهدة كميات الطلب والعرض لأي شركة يريد التداول بها ويدير محفظته بالطريقة السليمة وأن الهاتف المصرفي لا يوفر له هذه الميزة فهذا كلام غير صحيح فخدمة الهاتف تتيح للعملاء الاتصال والاستفسار عن سعر العرض والطلب لجميع الأسهم وتنفيذ الأوامر التي تأتي من العميل، أما عدم اتخاذ المدعي قرارا بالبيع في تاريخ ٧-٨-٢٠٠٨/١٠/١١م لعدم إتاحة خدمة التداول عن طريق الهاتف إلا في تاريخ ٢٠٠٨/١٠/١٢م فإن البنك عن طريق سجلاته يوضح رفض المدعي وتراخيه في الأخذ بالقناة البديلة حيث إنه طبقاً للتسجيل بتاريخ ٢٠٠٨/١٠/٧م تم عرض التداول عن طريق هذه القناة البديلة فرفض المدعي ذلك، وفي تاريخ ٢٠٠٨/١٠/١٢م أي بعد مرور ثلاثة أيام اتصل المدعي بوحدة

التداول المركزية فتم تنفيذ طلباته بحسب تعليماته كما هو واضح من التسجيل الصوتي المرفق للمحادثة التي تمت بين المدعي وبين موظف وحدة التداول المركزي ولكل ما تقدم فإننا نطلب من مقام اللجنة رد دعوى المدعي. وبعرض ذلك على المدعي أجاب بأن كل ما ذكره وكيل المدعى عليها سبق أن تم ذكره في مذكرتي الشركة السابقتين وهي لم تخرج عن ذلك، مع ذلك فهو يريد إيضاح بعض النقاط؛ أولاً: فيما يتعلق بما ذكره وكيل المدعى عليها من أنه قد أغلق حسابه الجاري لدى البنك التابع للمدعى عليها دون أن يخطر موظف البنك بذلك فإنه عند حضوره للبنك فرع حي ... ومقابلة الموظف ... أبلغ هذا الموظف برغبته في فتح حساب جارٍ جديد وإغلاق الحساب الجاري السابق المرتبط بالمحفظة الاستثمارية وخصم الرسوم البالغة ريالين ونصف ريال خدمة تحويل المبلغ من الحساب السابق إلى الحساب الجديد حيث إن الحساب القديم هو حساب جارٍ عادي والحساب الجديد هو حساب المُزن ومقدم له خدمات لا تتوافر في الحساب القديم وهذا ما دفع المدعي إلى القبول بإغلاق الحساب القديم وفتح حساب جديد، وأضاف أن فتح الحساب الجاري الجديد كان في بداية ٢٠٠٨م وإغلاق المحفظة الاستثمارية كان في نهاية ٢٠٠٨م وكان خلال هذه الفترة يتداول على محفظته دون أي مشاكل علماً أن الموظف ... ومدير الفرع .... قد أبلغاه عند تسلمه بطاقة الصراف للحساب الجديد بأنه سوف يستغني عن بطاقة الصراف الخاصة بالحساب القديم. النقطة الثانية بخصوص رد المدعى عليه على ما ذكره المدعي بشأن التداول عن طريق الهاتف وأنه لا يتوافر إلا لمن كان رصيد فوق (٢٥٠.٠٠٠) ريال فإنه يؤكد أن ما ذكره وكيل المدعى عليها غير صحيح، وبسؤال المدعي عن الأيام التي تم فيها إيقاف خدمة التداول عبر الإنترنت عنه أجاب بأنها من تاريخ ٢٠٠٨/١٠/٦م واستمر الإيقاف مدة ثلاثة أسابيع بعد هذا اليوم. وبسؤال وكيل المدعى عليها عن الأيام التي تم فيها إيقاف خدمة التداول عبر الإنترنت عن المدعي، أجاب بأنه يحتاج إلى مهلة للرجوع لموكلته و موافاة اللجنة بالإجابة. وعقب المدعي بأنه يطلب من اللجنة أن تطلب من وكيل المدعى عليها أن يوافيها بالتسجيلات الصوتية التي تمت بين المدعي وموظف البنك في خلال الفترة من ٢٠٠٨/١٠/٦م إلى ٢٠٠٨/١٠/١٢م والتي تثبت أنه كان هناك عطل في المحفظة الاستثمارية ومحاولة الموظف مساعدته على الدخول إلى نظام ..... تداول.

وبذلك اختتمت أقوال الطرفين في الدعوى، وأُقفل باب المرافعة للدراسة والمداولة تمهيداً لإصدار قرارٍ فيها.

الأسباب

حيث إن النزاع هو خلاف بين مستثمر ووسيط بشأن عدم التمكن من تنفيذ صفقة أوراق مالية فإنَّ هذا النزاع يعد من النزاعات التي تدخل في اختصاص اللجنة بموجب نظام السوق المالية الصادر بالمرسوم الملكي ذي الرقم م/٣٠ والتاريخ ١٤٢٤/٦/٢هـ.

ومن حيث الموضوع، فإنَّه بتأمل اللجنة في أوراق الدعوى وإجابات كلا الطرفين، بعد إمهالهما بما يكفي لإبداء ما يرونه، وتقديم ما لديهما من الوثائق التي تؤيد إدعاءاتهما، تبين للجنة بموجب إقرار الطرفين أن المدعي لم يستطع التداول على محفظته الاستثمارية عن طريق الإنترنت من تاريخ ٢٠٠٨/١٠/٦م. وفي تاريخ ٢٠٠٨/١٠/١٢م قام المدعي بتوقيع اتفاقية التداول عن طريق الهاتف ثم باع جميع أسهمه التي في المحفظة وهي: (٢٦٥٠) سهماً في شركة (أ) بسعر

(٢٨/٦٠) ريالاً للسهم بمبلغ قدره (٧٥.٧٣٠/٨٨) ريالاً، و(٢٠٠٠) سهم في شركة (ج)بسعر (١٢/١٥) ريالاً للسهم بمبلغ قدره (٢٤.٢٨١/٠٥) ريالاً، و(١٠٠٠) سهم في شركة (ب) بسعر (١٩/٢٥) ريالاً للسهم بمبلغ قدره (١٩.٢٣٤/٩٨) ريالاً.

وحيث نصت المادة (٥/ب/٢) من لائحة الأشخاص المرخص لهم بأنه يجب على الشخص المرخص له التزام المهارة والعناية، وذلك بممارسة أعماله بمهارة وعناية.

وحيث إن المادة (٦٣/أ) من لائحة الأشخاص المرخص لهم نصت على أنه "يجب أن يكون لدى الشخص المرخص له إجراءات مكتوبة لضمان الآتي: ١) معالجة الشكوى التي يتم تلقيها من العملاء بالطريقة المناسبة وبأسرع وقت. ٢) اتخاذ الإجراءات التصحيحية المناسبة والفورية المتعلقة بالشكوى".

وحيث إن المدعى عليها بصفتها وسيطا مرخصا له في مجال الأوراق المالية، قد أخلت بالتزاماتها النظامية الملقاة على عاتقها، مما يرتب عليها المسؤولية عن هذا التصرف، ويوجب تعويض المدعي عن ذلك.

وحيث يحق للجنة بموجب النظام إصدار قرار بالتعويض، ولا يتأتى للجنة مباشرة اختصاصها النظامي بإصدار قرار يقضي بتعويض المتضرر ما لم تكن لها سلطة تقدير هذا التعويض الجابر للأضرار، وذلك بحسب كل حالة وما يكتنفها من ظروف وملابسات.

وحيث إن المدعي قد حُرم من التصرف في أسهمه فيستحق التعويض عن ذلك بأعلى سعر بلغه السهم خلال الفترة من تاريخ عدم قدرته على التصرف بالأسهم وقيمتها إلى تاريخ تصرفه بها مطروحا منه متوسط سعر السهم يوم التمكن بتاريخ ٢٠٠٨/١٠/١٢م.

وحيث إن أعلى سعر بلغه سهم شركة (أ) خلال فترة عدم التمكن كان (٣٣) ريالا بتاريخ ٢٠٠٨/١٠/٨م، وكان متوسط سعر السهم يوم التمكن هو (٢٨/٨٦) ريالا وبطرحه من أعلى سعر (٣٣) ريالا يكون الناتج (٤/١٤) ريالات، وبضربه في عدد (٢٦٥٠) سهما يكون الناتج (١٠.٩٧١) ريالا.

وحيث إن أعلى سعر بلغه سهم شركة (ج)خلال فترة عدم التمكن كان (١٢/٨٥) ريالا بتاريخ ٢٠٠٨/١٠/٨م، وكان متوسط سعر السهم يوم التمكن هو (١٢/١٨) ريالا وبطرحه من أعلى سعر (١٢/٨٥) ريالا يكون الناتج (٠٠.٦٧) هللة، وبضربه في عدد (٢٠٠٠) سهم يكون الناتج (١.٣٤٠) ريالا.

وحيث إن أعلى سعر بلغه سهم شركة (ب) خلال فترة عدم التمكن كان (٢٤/٧٠) ريالا بتاريخ ٢٠٠٨/١٠/٧م، وكان متوسط سعر السهم يوم التمكن هو (١٩/٥٨) ريالا وبطرحه من أعلى سعر (٢٤/٧٠) ريالا يكون الناتج (٥/١٢) ريالات، وبضربه في عدد (١٠٠٠) سهم يكون الناتج (٥.١٢٠) ريالا.

وأما ما ذكرته المدعى عليها من أن المدعي كان عليه إبلاغ الشركة بأن حسابه الجاري الذي قام بإغلاقه مرتبط بحسابه الاستثماري، فإن المدعى عليها لم تقدم ما يثبت أنها زودت المدعي بضرورة إبلاغها بذلك كما نصت عليه المادة (٣٨) من لائحة الأشخاص المرخص لهم التي نصت على أنه "يجب على الشخص المرخص له تزويد عميله بشروط تقديم لخدمات التي تحدد أسس ممارسة أعمال الأوراق المالية مع العميل أو لحسابه . ويجب تزويده بتلك الشروط قبل ممارسة

أي أعمال أوراق مالية معه أو لحسابه".

أما ما ذكرته المدعى عليها من إتاحة بديل عن التداول عبر الإنترنت فإن هذا القول غير متوجه؛ لأن من حق العميل التداول بالطريقة التي يختارها من الطرق المقررة للتداول، دون إلزامه بطريقة بعينها.

أمَّا ما يتعلق بطلب المدعي التعويض عن مصروفات السفر، فقد ثبت بموجب شهادة التعريف الصادرة من عمدة مركز شمال مدينة ... أن المدعي أحد سكان مدينة ...، فاستحق بذلك التعويض في حدود الوجه المعتاد وذلك عن عدد مرات السفر المتطلبة نظاماً أو حسب طلب اللجنة وكذلك مصروفات الإقامة، وقد قدرت اللجنة التعويض عن هذه المصروفات بمبلغ (٣,٥٠٠) ريال.

وأما ما طلبه المدعي من تعويض عن الضرر النفسي والجسدي الذي ناله من تصرف المدعى عليها، فإنّ المدعي لم يثبت أمام اللجنة وجود هذه الأضرار وعلاقتها بالخطأ، لذا لم يثبت ما يستوجب التعويض عنه.

وأما طلب المدعي تعويضه عن مصاريف إصلاحات سيارته بسبب السفر، فإن المستند المقدم منه لم يثبت أن هناك ضرراً واقعاً على سيارته، بالإضافة إلى أن التعويض عن مصاريف السفر شامل لهذا التعويض.

وأما طلب المدعي من المدعى عليها فتح محفظة استثمارية مدة سنة دون إلزامه دفعَ رسوم اشتراك، فإن فيما قدرته اللجنة من تعويضات ما تراه كافياً لجبر الضرر.

وأمَّا ما قدَّره المدعي من تعويضات، فإنَّه لم يقم سندٌ يثبتُ حقه في القدر الذي يدعيه مما يجعل تقدير التعويض العادل متروكاً للجنة بما يتناسب وحال السوق المالية، وبحسب ظروف كل دعوى، وما يكتنفها من ملابسات، وفقاً للسلطة الممنوحة لقاضي الموضوع.

منطوق الحكم

أولاً: إلزام المدعى عليها (...) أن تدفع للمدعي (....) الآتي:

١- مبلغاً قدره (١٧.٤٣١) سبعة عشر ألفاً وأربعمائة وواحد وثلاثون ريالاً، تعويضاً عن عدم تمكنه من التداول على محفظته عن طريق الانترنت.

٢- مبلغا قدره (٣.٥٠٠) ثلاثة آلاف وخمسمائة ريال، تعويضاً عن مصاريف السفر.

ثانياً: رفض ما عدا ذلك من طلبات.