تأييد لجنة الاستئناف لقرار لجنة الفصل

رقم القضية لدى لجنة الفصل	رقم قرار لجنة الفصل	تاريخ صدور القرار
٤٠/٥٧	٢٦٨٤/ل/د١/٢٠١٩ لعام ١٤٤١هـ	١٤٤١/٠٥/٠٣هـ الموافق ٢٠١٩/١٢/٢٩م
رقم قرار لجنة الاستئناف	**تاريخ صدور القرار**	**نوع الدعوى**
١٨٩٧/ل.س/٢٠٢٠ لعام ١٤٤١هـ	١٤٤١/٠٩/٠٩هـ الموافق ٢٠٢٠/٠٥/٠٢م	مدنية
التصنيف الموضوعي		
خدمات المحافظ الاستثمارية		

الوقائع

تتلخص وقائع هذه الدعوى في أن المدعي تقدم إلى لجنة الفصل في منازعات الأوراق المالية بلائحة دعوى، متضمنةً اعتراضه على قيام موظفة الشركة المدعى عليها بتوجيهه بشكلٍ خاطئ أثناء الاتصال الهاتفي معه، مما أدى إلى قيامه ببيع معظم موجودات محفظته الاستثمارية دون رغبةٍ منه بتاريخ ٢٠١٨/٠٥/٠٦م، وذلك باختياره لتصفية المحفظة من خلال خدمة التداول عن طريق الموقع الإلكتروني للشركة المدعى عليها. وطلب إعادة جميع أسهمه الموجودة بالمحفظة مع الأرباح.

وقد نُظرت الدعوى، وصدر بشأنها قرار لجنة الفصل في منازعات الأوراق المالية رقم ٢٦٨٤/ل/د١/٢٠١٩ لعام ١٤٤١هـ، القاضي برفض طلبات المدعي.

وأُبلغ المدعي بنسخة من القرار بتاريخ ١٤٤١/٠٥/١٢هـ، وبتاريخ ١٤٤١/٠٦/٠٥هـ تقدم بمذكرة استئناف طعناً عليه، تضمنت الآتي:

"أولاً: من الناحية الشكلية: قبول اعتراضي شكلا وطبقا لما ورد في المادة (٣٩) من لائحة إجراءات الفصل في منازعات الأوراق المالية والتي تنص: 'يجوز لأطراف الدعوى استئناف القرارات الصادرة عن لجنة الفصل في المنازعات أمام لجنة الاستئناف خلال ثلاثين يوما من تاريخ تبليغهم بها' وعلى ذلك فإن هذا الاعتراض مقبول شكلا لتقديمه في الموعد المحدد نظاما.

ثانياً: من الناحية الموضوعية: أصدرت اللجنة الموقرة قرارها 'برفض طلبات المدعي' ولما كان هذا القرار لم يلقى قبولاً لدي لذا قمت بالطعن عليه بالاستئناف لأسباب حاصلها:

أولاً: أبين لسعادتكم بداية المشكلة مع الشركة المدعى عليها:

١ - كيفية معرفتي بموظفة خدمة العملاء (- - -) وكذلك مشرفة خدمة العملاء (- - -) عندما قمت بالاتصال بخدمة العملاء قبل تصفية المحفظة على حد قول الشركة المدعى عليها لكي

استفسر عن سبب المجموع الكلي لقيمة الأسهم الخاصة بي حيث أن الظاهر عندي أن قيمتها (٤٨٤,٠٠٠) ريال ولكن هي في الحقيقة قيمتها الفعلية تتعدى نصف مليون ريال.

٢ - عندما يتم الاتصال بخدمة العملاء يتم الدخول عن طريق اسم المستخدم والرقم السري الخاص بالخدمة عن طريق الهاتف وبعد ذلك يقوم الموظف بالرد علي باسمي وكيفية الخدمة المطلوبة من الموظف لكي يقدم الخدمة للعميل.

٣ - استفسرت من الموظفة (- - -) عن سبب انخفاض المجموع الكلي لقيمة الأسهم الخاصة بي حيث أن الظاهر عندي أن قيمتها (٤٨٤,٠٠٠) ريال ولكن هي في الحقيقة قيمتها الفعلية تتعدى نصف مليون ريال سألتني هل تريد التصفية فقلت لها ما معنى ذلك قالت أنت ترغب في معرفة قيمة ما لديك في المحفظة ولابد من تصفية المحفظة حتى يتم معرفة القيمة لها، فهي من وجهتني للتصفية مع أن سؤالي غير ذلك.

٤ - بعد تصفية المحفظة اتصلت بخدمة العملاء وردت علي مشرفة القسم (- - -) وعندما شرحت لها طلبي في معرفة قيمة المحفظة وسبب انخفاض قيمتها الظاهر لي وتوجيه الموظفة (- - -) لي بالتصفية قالت لي المشرفة (- - -): (أنت ترغب بمعرفة القيمة الشرائية للمجموع الكلي للأسهم؛ فسؤالك واضح هي لم تفهم عليك وكيف توجهك الموظفة توجيهاً خاطئاً) وهذا هو أكبر دليل على خطأ موظفة الاستقبال في خدمة العملاء لدى الشركة المدعى عليها.

ثانياً: الفساد في الاستدلال: استند القرار المطعون عليه في أسبابه أنني قمت باختيار تصفية محفظتي من خلال خدمة التداول الإلكتروني. الجواب عليه: هذا لم يحدث فأنا اتصلت على الشركة المدعى عليها لكي استفسر عن سبب المجموع الكلي لقيمة الأسهم الخاصة بي حيث أن الظاهر عندي أن قيمتها (٤٨٤,٠٠٠) ريال ولكن هي في الحقيقة قيمتها الفعلية تتعدى نصف مليون ريال. فاتصلت على الشركة المدعى عليها وأجابتني الموظفة (- - -) موظفة خدمة العملاء وسألتها عن سبب انخفاض المجموع الكلي لقيمة الأسهم التي في المحفظة الخاصة بي وهي من وجهتني عن طريق الخطأ منها بتصفية المحفظة مما ترتب عليه بيع أسهم (٣٢) شركة من محفظتي المالية مما ترتب على خسارة أكثر من نصف قيمة محفظتي المالية، وهنا سؤال يطرح نفسه، هل كان الاتصال على الشركة المدعى عليها بغرض خسارة أكثر من نصف قيمة محفظتي؟ أو أنه كان ليتصل بها من أجل أن يستفسر عن أمر ما يضيف إلى محفظتي لا خسارة أكثر من نصف قيمتها؟ لذلك فإن الخطأ قد تحقق في حق الموظفة التي تعمل لدى الشركة المدعى عليها، وأنه ومن المعلوم أن المتبوع مسئول عن أعمال تابعه فيما يحدثه من ضرر نابع من خطئه في تأدية الوظائف المكلف بها، ومن باب الفقه الإسلامي فإن المتبوع يعد كفيلاً وضامناً فيما يقوم به تابعه من نشاط طالما أنه يتولى رقابته وتوجيهه؛ لذلك فإن الشركة المدعى عليها تكون

مسئوله عن الخطأ الذي وقع من الموظفة لديها، وعلى ذلك فإن ركن الخطأ قد تحقق في حق الشركة المدعى عليها وتسأل عنه، كما أن الضرر قد تحقق لدى موكلي بأن تعرض بسبب خطأ الشركة المدعى عليها لخسارة أكثر من نصف قيمة محفظته المالية، وأن علاقة السببية بين خطأ المدعي عليها والضرر الذي لحق بموكلي فثابتة حيث أن للمستأنف حساب استثماري لدى الشركة المدعى عليها برقم (- - -) ومحفظة أسهم تابعه للحساب الاستثماري برقم (- - -) وهناك خطأ وقع من موظفة الشركة المدعى عليها وضرر وقع على المستأنف وعلاقة السببية بين الخطأ والضرر ثابتة بالعلاقة التي بين المستأنف والشركة المدعى عليها من تعامل. وبناء على ذلك فإن المسئولية تقع على الشركة المدعى عليها مما يتوجب معه إجابة المستأنف إلى طلباته.

ثالثاً: أن القرار المطعون ذكر أن اللجنة الموقرة خاطبت شركة السوق المالية السعودية (تداول) بطلب إفادة عن نوع الأوامر المدخلة في يوم ٢٠١٨/٥/٦م، فكانت الإجابة بأن جميع الأوامر المدخلة كان نوعها أمر سوق مشروط بالتنفيذ أو الإلغاء الفوري. ومن المعلوم بالنسبة لأمر السوق والذي يكون فيه للعميل أن يعين الحد الأقصى للانحراف المسموح به في تنفيذ الأمر عن السعر المطلوب. وهنا سؤال يطرح نفسه مره أخرى: هل دخل موكلي سوق المال وكان الهدف من وراء دخوله أن يخسر أكثر من نصف محفظته؟ الأمر الذي كان يجب على موظفة الشركة المدعى عليها حتى ولو أراد العميل من باب الافتراض التصفية أن تنبهه إلى خطورة طلبه وتلفت نظره وتؤكد عليه طلبه؛ لا أن تقوم بتوجيهه خطأ ثم تأتي الشركة المدعى عليها وتتنصل من ذلك الخطأ. لذلك فإن الشركة المدعى عليها مسئوله عن الخطأ الوارد من موظفيها والذي بدوره سبب ضرراً للمستأنف مما يتوجب معه إجابته إلى طلباته.

رابعاً: عدم جواز اصطناع الشركة المدعى عليها دليلاً بنفسها لنفسها. طلبت من اللجنة الموقرة تكليف وكيل الشركة المدعى عليها إحضار التسجيل الصوتي للاتصال الهاتفي الذي دار بيني وبين رئيسة القسم (- - -) والتي أقرت بالاتصال بأن الموظفة الأولى (- - -) أخطأت في توجيهي مما سبب لي خسارة أكثر من نصف قيمة محفظتي الأمر الذي لم يلتزم به وكيل الشركة المدعى عليها بل جاء رده بأننا لم نستدل على التسجيل الصوتي المدعى به للموظفة (- - -)؛ ولما لهذا التسجيل من خطورة فهو يثبت مسئولية الشركة المدعى عليها عن الخطأ الذي وقع من موظفيها، لذا كان يجب على اللجنة الموقرة تشكيل لجنة للتحقق من ذلك أو أن تقوم بندب خبير تقني استناداً إلى نص المادة (١٩) من لائحة إجراءات الفصل في الأوراق المالية والتي تنص ، إذا رأت اللجنة خلال المرافعة ضرورة الاستعانة بالخبرة فلها أن تقرر ندب خبير أو أكثر، وتحدد في قرارها مهمة الخبير وأجلاً لإيداع تقريره وأجلاً لجلسة المرافعة المبنية على التقرير، وتحدد فيه عند الاقتضاء السلفة التي تودع لحساب مصروفات الخبير وأتعابه وطرف الدعوى المكلف إيداعها والأجل المحدد للإيداع، ولها أن تعين خبيراً لإبداء رأيه شفهياً في الجلسة، وفي هذه

الحالة يثبت رأيه في محضر الجلسة' وذلك للتأكد من وجود تسجيلات صوتيه للمكالمة الهاتفية التي دارت بيني وبين موظفة الشركة المدعى عليها (- - -) والتي تقر فيها بتوجيهي خطأ من قبل الموظفة الأولى (- - -) مما يعتبر إقرار بمسئولية الشركة المدعى عليها عن هذا الخطأ؛ لا أن يتم تصديق الشركة المدعى عليها فيما ادعى به من عدم وجود ذلك التسجيل وتستند عليه لتبرئة ساحة الشركة المدعى عليها وتبرئها من المسئولية عن خطأ موظفيها؛ بل كان الواجب على اللجنة أن تعتبر الشركة المدعى عليها تخفي دليلاً مادياً ملموساً وتعد الشركة المدعى عليها ناكلة عن الجواب وإحضار الدليل. فالشركة المدعى عليها قدمت للجنة الموقرة المكالمة الأولى التي تم فيها توجيهي خطأ من الموظفة الأولى وأخفت المكالمة الثانية التي تعترف فيها الموظفة لديها بخطأ الموظفة الأولى في التوجيه؛ وذلك يدلنا على أن الشركة المدعى عليها اصطنعت دليلاً بنفسها وهي من استفادت منه وأجابتها اللجنة الموقرة لذلك، ومن المعلوم أن الأحكام تبنى على الجزم واليقين لا على الشك والاحتمال، الأمر الذي كان يجب معه على اللجنة أن تتحقق قبل صدور الحكم من وجود ذلك التسجيل الذي يثبت مسئولية الشركة المدعى عليها عن الضرر الذي لحقني هل هو موجود أم لا؟ أم أنه تم التخلص منه.

خامساً: ذكر في أسباب القرار محل الطعن أن اللجنة الموقرة استمعت إلى الجزء الأخير من المكالمة التي دارت بيني وبين الموظفة الأولى (- - -) والذي تبين لها من خلال المكالمة أنني أستفسر عن طريقة البيع والتصفية الشاملة للمحفظة فأجابته الموظفة بشرح خطوات ذلك. ولكن ذلك الاستناد من قبل اللجنة الموقرة فيه نظر: وهو أن اللجنة الموقرة ذكرت أنها استمعت إلى الجزء الأخير من المكالمة فقط ولم تستمع إلى المكالمة كاملة من بدايتها والتوجيه الخاطئ من موظفة الشركة المدعى عليها للمستأنف فكان الغرض من المكالمة هو الاستفسار عن سبب انخفاض القيمة السوقية للأسهم الخاصة به إلى مبلغ (٤٨٤,٠٠٠) ريال ولكن في الحقيقة قيمتها تتخطي نصف مليون ريال؛ ولكن موظفة الشركة المدعى عليها (- - -) فهمت خطأ أنه أرغب في تصفية المحفظة وبدأت بشرح الخطوات لي؛ فكان الأولى باللجنة الموقرة أن تستمع إلى المكالمة كاملة من بدايتها لا أن تستمع إلى الجزء الأخير منها وتبرئ ساحة الشركة المدعى عليها من الخطأ والذي ترتب عليه ضررا لي.

سادساً: بالنسبة لما ذكر بالحكم المطعون عليه في شرح وكيل الشركة المدعى عليها في مذكرته لخطوات التصفية أنه توجد أيقونة باللون الأحمر يظهر عليها عبارة تصفية المحفظة ولكن نقول إنني لم أرد تصفية المحفظة ولكن التوجيه الخاطئ من الموظفة الأولى للمدعى عليها التي وجهتني خطأ وترتب على تنفيذ تعليماتها إلحاق الضرر بي مما يتوجب معه إجابتي لطلباتي.

سابعاً: لم يرفق مندوب الشركة المدعى عليها سبب مقنع لعدم بيع الثلاث شركات التي بقيت في محفظتي ولم يرفق أي رسومات بيانية تبين شروط السوق في مقدار الكمية والسعر".

ثم أجمل المدعي طلباته في ختام مذكرته الاستئنافية بطلب قبول اعتراضه شكلاً، وإلغاء القرار محل الاستئناف والحكم بطلباته الواردة في لائحة الدعوى.

لجنة الاستئناف

بناءً على نظام السوق المالية ولوائحه التنفيذية، ولوائح السوق، والقواعد والتعليمات والأنظمة الأخرى ذات العلاقة.

وحيث إن الاستئناف قُدم خلال المدة المحددة واستوفى متطلباته النظامية، فإنه يتعين قبوله شكلاً.

ومن الناحية الموضوعية، فحيث انصبت مذكرة الاستئناف المقدمة من المدعي على طلب إلغاء القرار محل الاستئناف والحكم بطلباته الواردة في لائحة الدعوى.

وباطلاع لجنة الاستئناف على الأوراق الثابتة في ملف الدعوى، وما انتهت إليه لجنة الفصل في قرارها محل الاستئناف من رفض طلبات المدعي، استناداً إلى أنه تبين لها أن دعوى المدعي تتمثل في اعتراضه على قيام موظفة الشركة المدعى عليها بتوجيهه بشكلٍ خاطئ أثناء الاتصال الهاتفي، مما أدى إلى قيامه في تاريخ ٢٠١٨/٥/٦م ببيع معظم موجودات محفظته الاستثمارية دون رغبةٍ منه، وذلك باختياره لتصفية المحفظة من خلال خدمة التداول عن طريق الموقع الإلكتروني للشركة المدعى عليها. وباستماع لجنة الفصل إلى التسجيل الصوتي للمكالمة الهاتفية التي جرت بين المدعي وموظفة الشركة المدعى عليها، تبين لها أن المدعي استفسر في الجزء الأخير من المكالمة عن طريقة البيع والتصفية الشاملة للمحفظة إن أراد ذلك، فأجابته موظفة الشركة المدعى عليها بشرح للخطوات التي يمكن له من خلالها تصفية محفظته من خلال الموقع الإلكتروني، ولم يتضح توجيه الموظفة للمدعي بشكل خاطئ وفق استفساره الموجه لها. وحيث إن المسؤولية 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 لم يثبت للجنة الفصل خطأ الشركة المدعى عليها، فإنه لا يمكن لها بحث مسؤوليتها، الأمر الذي رأت معه رفض دعوى المدعي في مواجهتها، مما تنتهي معه لجنة الاستئناف إلى تأييد قرار لجنة الفصل محل الاستئناف في ما انتهى إليه.

وأما ما دفع به المدعي من أنه كان يجب على لجنة الفصل أن تقوم بتشكيل لجنة أو ندب خبير تقني استناداً إلى نص المادة (التاسعة عشرة) من لائحة إجراءات الفصل في الأوراق المالية؛ وذلك للتأكد من وجود تسجيلات صوتية للمكالمة الهاتفية التي دارت بينه وبين موظفة الشركة المدعى عليها، فيجاب عنه بأن ندب الخبير يكون عند الاقتضاء بحسب السلطة التقديرية للجنة الفصل، وأنها غير ملزمة بذلك متى وجدت في أوراق الدعوى ما يكفي لتكوين قناعتها، مما تلتفت معه لجنة الاستئناف عن هذا الدفع.

أما بقية ما أورده المدعي في استئنافه، فإن لجنة الاستئناف ترى أنه لا يؤثر في صحة النتيجة التي خلصت إليها لجنة الفصل في قرارها.

فلهذه الأسباب

قررت لجنة الاستئناف:

تأييد قرار لجنة الفصل في منازعات الأوراق المالية رقم ٢٦٨٤/ل/د١/٢٠١٩ لعام ١٤٤١هـ.