

Assunto: Pedido de disponibilização de indicador de tempo de registro de ordem.

Interessado: Marcio Roumillac Soares Porto.

Diretor-Relator: Eli Loria

Relatório

Trata-se de pedido do investidor Marcio Roumillac Soares Porto ("Requerente"), datado de 29/05/09 (fls.01/02), indeferido pela Superintendência de Relações com o Mercado – SMI, para que a CVM disponibilize "relação de corretoras com o indicador de tempo médio e máximo decorrido entre o recebimento de uma ordem enviada pelo cliente à corretora e o encaminhamento para registro e oferta na Bovespa, quanto aos períodos de 26/05/08 até 25/07/08 e de 26/09/08 até 10/10/08". Observe-se que o cálculo de indicadores é exigido pelo art. 5º[1] da Instrução CVM nº 380/02.

O Requerente, após ter apresentado recurso da decisão da SMI ao Sr. Ministro da Fazenda que não o conheceu (fls.21), apresenta recurso ao Colegiado (fls.14/16). O recurso foi indeferido pela SMI e encaminhado ao Colegiado em 04/06/10. Foi designado relator mediante sorteio na Reunião do Colegiado realizada em 15/06/10.

O Requerente, em sua correspondência original, argumenta que, para o uso do *home broker*, é necessário que o investidor possa avaliar a velocidade de processamento e comunicação da corretora e que a divulgação dos indicadores beneficiaria o pequeno investidor. Ademais, que tais informações não estão resguardadas por sigilo e que o acesso a seu conteúdo é assegurado pela Lei nº 8.078/90, que dispõe sobre a proteção do consumidor.

Na reunião bimestral entre a SMI e a BMF&BOVESPA Supervisão de Mercados (BSM), realizada em 02/10/09 (ata às fls.07/11), foi consensado que os indicadores citados não deveriam ser divulgados, seja pela falta de uniformidade na sua apuração seja pela falta de previsão regulamentar, podendo, cada entidade divulgá-los, se assim lhe aprouver.

A SMI expediu o Ofício/CVM/SMI/GMN/nº 218/2009, de 29/10/09, acostado às fls.12, informando ao Requerente que as informações solicitadas são utilizadas como subsídio dos trabalhos de supervisão e que a Instrução CVM nº 380/02 não exige que as mesmas sejam disponibilizadas aos investidores e nem que sejam fornecidas a qualquer interessado mediante solicitação, concluindo que a solicitação dessas informações deverá ser dirigida à corretora que avaliará a conveniência e oportunidade do fornecimento desses dados.

Em seu recurso, o Requerente alega ser o mesmo tempestivo, considerada a devolução do prazo prevista no art. 63 [2], §1º, Lei nº 9.784/99, e que os arts. 31 e 36[3] da Lei nº 8.078/90 trazem expressa previsão relativa às garantias de prestação de informações ao consumidor, bem como a garantia constitucional de acesso às informações do art. 5º, inciso XXXIII [4] da Constituição Federal.

Ademais, que a divulgação ao mercado das informações na página eletrônica da CVM atenderia ao interesse público e às diretrizes do Programa de Orientação e Defesa do Investidor, sendo providência de transparência administrativa. Por fim, o requerente solicita, caso seu recurso seja indeferido, a indicação da autoridade que tenha competência sobre novo recurso ou, alternativamente, declaração de que esteja exaurida a esfera administrativa.

A SMI, em linha com o MEMO/CVM/SMI/GMN/nº024/2010, de 06/04/10, acostado às fls. 28/31, entende que os indicadores de capacidade objeto do pedido são utilizados para o monitoramento do desempenho das pessoas autorizadas a operar, cabendo à bolsa o estabelecimento de limites mínimos de desempenho a respeito (art. 5º, §4º[5], da Instrução CVM nº380/02).

Ademais, que a apuração desses indicadores e eventuais infrações a esses limites são objeto de exame por parte de auditorias semestrais (art.14, *caput*[6]), não se tratando de informação que deva ser divulgada ao público, uma vez que são informados valores médios pelas próprias pessoas autorizadas a operar e, ainda, que "a performance efetivamente observada para cada cliente pode ser distinta em função da infraestrutura tecnológica adotada por cada um (e.g. velocidade da conexão à rede mundial de computadores).".

A SMI aponta, também, que as Instruções CVM nº 380/02 e nº 387/03 especificam as informações que a corretora obrigatoriamente deve levar ao conhecimento de seus clientes. Com relação ao Código de Defesa do Consumidor, que suas regras se aplicam ao relacionamento entre cliente e fornecedor e não afetam a opção regulatória da CVM contida na Instrução CVM nº 380/02. Com referência ao dispositivo constitucional citado, que o investidor não demonstra o interesse particular ou coletivo que exigiria a prestação dessas informações.

Em seguida, a SMI encaminhou o processo para a Procuradoria Federal Especializada – PFE/CVM que se manifestou no sentido de que não compete à CVM fiscalizar ou regulamentar as disposições do CDC (fls.34/53).

Ademais, que os arts. 3º e 4º da Instrução CVM nº 380/02 já explicitam de forma ampla, clara e precisa as informações a serem prestadas aos investidores sobre serviços de *home broker*, além da previsão do art. 5º de constante monitoramento dos indicadores de desempenho pelas corretoras. Por fim, a PFE conclui que não se trata de omissão da norma ou de negativa de acesso a informação de maneira desproporcional ou desarrazoada.

É o relatório.

Voto

O caso trata de pedido de investidor pessoa física de divulgação do tempo médio e máximo decorrido entre o recebimento de uma ordem enviada pelo cliente à corretora e o encaminhamento para registro e oferta na Bovespa.

Conforme o disposto no art. 5º, § 1º, da Instrução CVM nº 380/02, os indicadores de capacidade de atendimento aos clientes devem ser medidos pelas corretoras, a cada ordem recebida pela Internet, com a seguinte distribuição:

I – o tempo decorrido entre o recebimento de uma ordem enviada pelo cliente à corretora eletrônica e a devida resposta da corretora para seu cliente de que a recebeu, aceitando-a ou não e, em caso afirmativo, a encaminhou para o registro e oferta na entidade auto-reguladora;

II – o tempo decorrido entre o recebimento de uma mensagem enviada pela entidade auto-reguladora à corretora eletrônica informando se a ordem do cliente foi ou não registrada no sistema de ofertas, e a devida confirmação da

corretora eletrônica para seu cliente de que processou ou não processou internamente o registro da oferta; e

III – o tempo decorrido entre o recebimento de uma mensagem enviada pela entidade auto-reguladora à corretora eletrônica confirmando a execução ou informando o cancelamento de um negócio envolvendo uma oferta anteriormente registrada, e a devida atualização das bases da corretora eletrônica, liberando a informação para seu cliente."

Adicionalmente, foi determinado às Corretoras que incluam em seus *sites* informações a respeito de medidas a serem adotadas no caso de alguma dificuldade de conexão e acesso aos serviços, incluindo orientação ao cliente para sempre testar e identificar problemas com a conexão do próprio equipamento e serviços, bem como telefone e *e-mail* da Corretora, *e-mail* e telefone do Ombudsman do Mercado e do Serviço de Orientação ao Investidor da CVM.

O art. 3º da Instrução CVM nº 380/02, por seu turno, traz determinação às corretoras do que deve constar em suas páginas na rede mundial de computadores: (i) instruções detalhadas de uso do sistema de negociação, (ii) política de cobrança de corretagem e eventuais custos adicionais, (iii) procedimentos detalhados seguidos pela corretora eletrônica na execução das ordens de compra e venda recebidas, (iv) características do sistema de segurança, (v) formas eletrônicas utilizadas para comunicar ao investidor a recepção e fiel execução de suas ordens, (vi) informações sobre valores mobiliários negociados, (vii) corretora eletrônica responsável pela execução das ordens recebidas (repasse de ordens), (viii) intervalo de tempo máximo que o investidor poderá permanecer conectado sem realizar operações e (ix) atalho para página da CVM na Internet.

Em 10/05/06, a Bovespa, verificando o aumento " dos volumes e números de negócios realizados por intermédio das conexões automatizadas, especialmente no segmento das pessoas físicas", definiu novos indicadores para os sistemas de *home broker* e implantou melhorias nos controles por meio do Ofício-Circular nº 082/2006, indicando como 95% o índice mensal mínimo de disponibilidade^[7].

Já o art. 4º da Instrução CVM nº 380/02 determina que as corretoras eletrônicas criem em suas páginas na Internet uma seção contendo informações para a educação dos investidores contendo, ao menos, as seguintes informações: (i) descrição da estrutura e do funcionamento do mercado, (ii) descrição dos valores mobiliários disponíveis para compra e venda, (iii) riscos de oscilação de preço e de perdas, particularmente os decorrentes de operações com derivativos, (iv) riscos operacionais do uso da Internet e de sistemas eletrônicos de negociação, (v) etapas e prazos do ciclo de liquidação de operações com valores mobiliários e procedimentos adotados em casos de falha no ciclo de liquidação, (vi) procedimentos especiais de leilão, (vii) informações relativas à competência das entidades auto-reguladoras e (viii) informações sobre negociação simultânea de valor mobiliário na sala de pregão viva voz e no sistema de negociação eletrônica, e quais os critérios de interferência de um mercado em outro.

Além disso, deverá constar na página da corretora eletrônica na Internet aviso quanto à possibilidade de interrupções ou atrasos em comunicações realizadas por meio da Internet.

Quanto à aplicação de dispositivos do CDC, acompanho o entendimento da PFE de que não compete à CVM fiscalizar ou regulamentar as disposições do CDC. Com referência ao art. 5º, inciso XXXIII, da Constituição Federal citado, não me parece que a informação demandada pelo Requerente se insira dentre aquelas que poderiam ser exigidas.

Em linha com a SMI, verifico que os indicadores de capacidade são informados pelas próprias pessoas autorizadas a operar com base em valores médios, não se tratando de informação a ser divulgada ao público, uma vez que este pode ser induzido a erro.

Por outro lado, do extenso rol de informações determinados pelo regulamento, como visto, não consta a divulgação do tempo de resposta entre o recebimento de uma ordem enviada pelo cliente à corretora e o encaminhamento para registro e oferta na Bovespa, como pretende o Requerente. Entretanto, considero que a informação solicitada pode ser útil no processo decisório de escolha da corretora pelo investidor.

Assim, voto por indeferir o pleito e por determinar à SMI que volte a tratar com a entidade auto-reguladora da possibilidade de uniformização necessária para a divulgação da informação solicitada.

Voto, também, por encaminhar o presente processo à Superintendência de Desenvolvimento de Normas – SDM para que reveja a Instrução CVM nº 380/02 e avalie, em conjunto com a SMI, da conveniência e oportunidade de divulgação dos indicadores de capacidade como demandado pelo Requerente.

Aproveito para esclarecer ao Requerente que o Colegiado é a última instância administrativa no âmbito da CVM.

É como voto.

Rio de Janeiro, 06 de julho de 2010.

Eli Loria

Diretor-Relator

^[1]Art. 5º As corretoras eletrônicas devem medir, continuamente, a capacidade de atendimento aos clientes de seus respectivos sistemas, através de indicadores de capacidade."

^[2]Art. 63. O recurso não será conhecido quando interposto:

I - fora do prazo;

II - perante órgão incompetente;

III - por quem não seja legitimado;

IV - após exaurida a esfera administrativa.

§ 1º Na hipótese do inciso II, será indicada ao recorrente a autoridade competente, sendo-lhe devolvido o prazo para recurso.

§ 2º O não conhecimento do recurso não impede a Administração de rever de ofício o ato ilegal, desde que não ocorrida preclusão administrativa"

^[3]Art. 31. A oferta e apresentação de produtos ou serviços devem assegurar informações corretas, claras, precisas, ostensivas e em língua portuguesa sobre suas características, qualidades, quantidade, composição, preço, garantia, prazos de validade e origem, entre outros dados, bem como sobre os riscos que apresentam à saúde e segurança dos consumidores."

"Art. 36. A publicidade deve ser veiculada de tal forma que o consumidor, fácil e imediatamente, a identifique como tal. Parágrafo único. O fornecedor, na publicidade de seus produtos ou serviços, manterá, em seu poder, para informação dos legítimos interessados, os dados fáticos, técnicos e científicos que

dão sustentação à mensagem."

[4]"Art. 5º Todos são iguais perante a lei, sem distinção de qualquer natureza, garantindo-se aos brasileiros e aos estrangeiros residentes no País a inviolabilidade do direito à vida, à liberdade, à igualdade, à segurança e à propriedade, nos termos seguintes:

...

XXXIII - todos têm direito a receber dos órgãos públicos informações de seu interesse particular, ou de interesse coletivo ou geral, que serão prestadas no prazo da lei, sob pena de responsabilidade, ressalvadas aquelas cujo sigilo seja imprescindível à segurança da sociedade e do Estado"

[5]"Art. 5º As corretoras eletrônicas devem medir, continuamente, a capacidade de atendimento aos clientes de seus respectivos sistemas, através de indicadores de capacidade.

§4º As entidades auto-reguladoras devem definir, no prazo de 30 (trinta) dias contado da publicação desta Instrução, limites minimamente aceitáveis para cada um dos indicadores referidos no §1º deste artigo, comunicando-os imediatamente à CVM." (grifei)

[6]"Art. 14. As entidades auto-reguladoras que administrem sistemas eletrônicos de negociação com recebimento de ordens por meio da rede mundial de computadores devem realizar uma auditoria periódica semestral, em todas as corretoras eletrônicas, com a emissão de relatório correspondente sobre os sistemas utilizados pelas corretoras eletrônicas, verificando se:" (grifei)

[7]divisão da soma dos tempos de disponibilidade no período de negociação pela soma do tempo total dos períodos de negociação da BOVESPA no mês de referência.