

Processo Administrativo CVM nº RJ2014/3922

Reg. Col. nº 9184/2014

Interessados: Lúcio Monteiro Gama
Bradesco S.A. CTVM

Assunto: Recurso contra decisão da BSM em procedimento de MRP

Diretora Relatora: Ana Dolores Moura Carneiro de Novaes

Relatório

I. Objeto.

1. Trata-se de recurso interposto por Lúcio Monteiro Gama ("Reclamante"), com base no art. 82, parágrafo único[1], da Instrução CVM nº 461/2007, contra decisão da 74ª Turma do Conselho de Supervisão da BM&FBOVESPA – Supervisão de Mercados ("BSM"), que julgou improcedente a reclamação apresentada contra Bradesco S.A. CTVM ("Corretora" ou "Reclamada") no âmbito do Mecanismo de Ressarcimento de Prejuízos.

II. Da Reclamação (fls. 09-76).

2. Em 03/11/2011, o Reclamante protocolou pedido de ressarcimento contra a Corretora e seus prepostos[2] pleiteando ressarcimento de prejuízos, no valor total de R\$ 323.752,00[3], mais acréscimos, decorrentes de seis supostas falhas envolvendo operações com opções da série PETRE30, ocorridas durante os pregões de 14 e 17/05/2010, quais sejam:

- a. Primeira "Falha" - "*Ordem de compra de 100 mil PETRE30 ao preço unitário talvez de R\$ 0,20, cumprida como venda talvez a R\$ 0,20, proferida por volta das 15:00h.*

...

Comentários: Eu não tenho certeza absoluta se houve uma inversão de sentido no cumprimento de certa ordem de compra, ou de cancelamento e alteração de sentido de ordem de venda já existente na pedra, depois da reclamação da Matriz".

- b. Segunda "Falha" - "*Ordem de compra de 200 mil PETRE30 a preço de mercado, quando o preço unitário era talvez em torno de R\$ 0,21, proferida talvez por volta das 15:00h, não cumprida, tendo o operador alegado que 'a máquina enganchou'".*
- c. Terceira "Falha" - "*Ordem de compra de 200 mil PETRE30 a preço de mercado, que estava talvez por volta de R\$ 0,34 ou R\$ 0,36, proferida perto das 15:45h, quando o preço unitário estava talvez por volta de R\$ 0,34 ou R\$ 0,36, não cumprida, tendo o operador alegado que 'a máquina enganchou de novo'".* Posteriormente, o Reclamante informa que a não execução da ordem teria ocorrido por volta das 16h45min (fl. 82).
- d. Quarta "Falha" - "*Inexecução de ordem de compra de 300 mil PETRE30 a preço de mercado, proferida aos exatos dois minutos e 15 segundos antes do encerramento do pregão normal do dia 14/05/2010, quando havia comprador para o ativo ao preço unitário mínimo de R\$ 0,51".* Posteriormente, o Reclamante acrescenta que, na realidade, esta "ordem de compra de 300.000 ativos corresponde a duas operações diferentes". Uma primeira, envolvendo 200 mil ativos, e uma segunda, envolvendo 100.000 ativos (fl. 81).

Quinta Falha - "*Ordem de venda de 300 mil PETRE30 a R\$ 0,60 não cumprida e baixada a preço médio de R\$ 0,41248 no dia 17/05/2010, talvez sem minha autorização".* Posteriormente, o Reclamante acrescenta que a ordem em questão foi dada na modalidade stop (fl. 84).

Sexta Falha - "*O Sr. Renato Chacon, da Bradesco Corretora, algum tempo depois das 15 horas do dia 14/05/2010, não executou o cancelamento de uma ordem de venda de 100.000 ativos PETRE30 existente na pedra, a preço total de R\$ 0,29, no mercado de ações, em operações day trade, que eu ordenei entre as 13:37 e 15:13 h do dia 14/05/2010; e também não executou a ordem de compra de 100.000 ativos PETRE30, no mercado de opções, em operações day trade, ao mesmo preço de R\$ 0,29, que eu ordenei".*

3. O Reclamante alega que só teve acesso à gravação telefônica referente aos 169 segundos finais do pregão de 14/05/2010, e solicita que a Corretora disponibilize as outras gravações para que os fatos sejam devidamente elucidados.

III. Da Defesa (fls. 118-200).

4. Inicialmente, a Corretora argui que a Reclamação é inepta, pois falta "lógica e coerência" nos fatos narrados pelo Reclamante. Nesse sentido, a Corretora destaca que o Reclamante formula a Reclamação em hipóteses, não havendo "alegações concretas e precisas nos fatos narrados".

5. A Corretora alega que o Reclamante, ao solicitar as gravações das ordens em 13/07/2010, percebeu a dificuldade da Corretora em localizar as mesmas. Assim, o Reclamante teria vislumbrado uma oportunidade de pedir ressarcimento por operações que não havia sequer questionado inicialmente.

6. A Corretora informa que, por mera liberalidade, e sem reconhecer qualquer falha na prestação de serviços, propôs estorno no valor de R\$ 36.000,00. Entretanto, em 28/08/2010, o Reclamante alegou que seus prejuízos corresponderiam ao valor de R\$ 100.000,00. Em outubro do mesmo ano, o Reclamante mudou de ideia, passando a afirmar que, na realidade, seus prejuízos chegariam ao montante de R\$ 400.000,00.

7. Em análise às supostas falhas apontadas pelo Reclamante, a Corretora informa:

- a. Primeira "falha": no horário de 15h03min, foi executada, em nome do Reclamante, ordem de compra de

100 mil PETRE30, não havendo, portanto execução errônea (fl. 189).

- b. Segunda, terceira e quarta "falhas": a Corretora lembra que o Reclamante informa que as falhas nº 2 e 3 tratam de ordens não executadas de compra. Considerando a alegação do próprio Reclamante de que, quando da quarta "falha", ele acreditava estar em posição zerada de PETRE30, as ordens de compra mencionadas na segunda e na terceira falha logicamente não poderiam existir. Ainda quanto à quarta "falha", "tal ordem não fora executada de imediato, pois, como o próprio adiantou, faltavam poucos minutos para o leilão de fechamento do pregão".
- c. Quinta falha: a Corretora não admite ordens *stop* emitidas verbalmente. Uma ordem *stop* apenas pode ser inserida através do sistema *home broker*. A Corretora acrescenta que o Reclamante não registrou no *home broker* qualquer ordem *stop* nos parâmetros informados.
- d. Sexta falha: não há qualquer registro de cancelamento de ordens de venda nos termos indicados pelo Reclamante.

8. Por fim, a Corretora destaca que o Reclamante possuía ciência das operações realizadas, visto que o mesmo as acompanhava rotineiramente através do *home broker*.

IV. Do Relatório de Auditoria (fls. 306-362).

9. Segundo o Relatório de Auditoria, o Reclamante operou através da Corretora Bradesco, no período entre 14/04/2009 a 17/05/2010, em 143 pregões, tendo realizado 677 negócios de compra e 792 negócios de venda.

10. A auditoria verificou que as operações realizadas no mercado de opções, em nome do Reclamante, entre 14/05/2010 e 17/05/2010, envolvendo opções PETRE30, geraram, para o mesmo, um prejuízo bruto de R\$ 97.728,18. Na data das liquidações financeiras das respectivas operações, os valores a receber e a pagar foram liquidados mediante transferências automáticas de recursos de/para a conta do Reclamante, no Banco Bradesco, por meio do sistema integrado de contas correntes mantido entre a Corretora e o Banco.

11. Com relação à forma de transmissão e registro de ordens, a auditoria verificou que a ficha cadastral do Reclamante indicava que (i) seriam consideradas válidas as ordens transmitidas verbalmente e por escrito; e (ii) o Reclamante autorizou transmissão de ordens por procurador ou representante, desde que devidamente identificado. Ademais, a auditoria verificou que 93,51% dos negócios, do Reclamante, envolvendo opções PETRE30 no período entre 14/05/2010 e 17/05/2010, foram enviadas ao Sistema de Negociação Mega Bolsa por intermédio da sessão repassador, isto é através do preposto da Corretora.

12. A auditoria relatou que, após solicitar à Corretora, em 28/02/2012, as gravações dos diálogos entre o Reclamante e os prepostos da Corretora, esta apresentou apenas gravação do diálogo já anexado aos autos pelo Reclamante (fls. 107-109).

13. A auditoria verificou se existiam condições para execução das ordens de compra e venda de opções PETRE30, objeto das supostas "falhas", nos moldes descritos pelo Reclamante em sua Reclamação. O resultado obtido foi que algumas das ordens vinculadas às supostas falhas seriam atendidas e outras não.

14. Quanto aos *logs* de acesso do Reclamante ao *home broker*, a auditoria informou que a Corretora apresentou, em correspondência eletrônica datada de 06/03/2012, uma planilha eletrônica na qual consta que, no período entre 14/05/2010 e 26/05/2010, o Reclamante acessou o referido sistema 47 vezes em sete dias (fl. 324).

15. Por fim, a auditoria confirmou que os Avisos de Negociação de Ativos ("ANAs") e os Extratos de Custódia foram enviados, pela BM&FBOVESPA, para o endereço residencial do Reclamante.

V. Das Manifestações sobre o Relatório de Auditoria (fls. 369-372 e 373-396)

16. Em 16/04/2012, a Corretora apresentou suas considerações sobre o Relatório de Auditoria, nos seguintes termos:

- a. Alega que a gravação telefônica fornecida à auditoria é suficiente para comprovar que o Reclamante esteve ciente das operações questionadas.
- b. Observa que o levantamento feito pela auditoria em relação às condições para execução de ordens de compra e venda de opções PETRE30 não deve ser considerado no momento do julgamento, visto que foi feito com base em informações imprecisas e hipotéticas fornecidas pelo Reclamante.
- c. Destaca que, em análise à planilha eletrônica na qual constam os *logs* do Reclamante no *home broker*, verifica-se que o mesmo estava ciente das operações realizadas, podendo perfeitamente contestá-las caso não estivessem em conformidade com suas ordens. Ainda nesse sentido, a Corretora observa que o Reclamante recebia os ANAs, extratos de custódia, e outros informes emitidos pela BM&FBOVESPA.

17. Por sua vez, o Reclamante apresentou, em 28/02/2012, sua manifestação, alegando que "as ordens de compra referentes aos 1º, 2º, 3º e 4º registros hipotéticos" que, conforme verificado pela auditoria, não seriam atendidas, foram equivocadamente consideradas como se tivessem sido efetuadas no pregão de 14/10/2010. Tais ordens foram, de fato, emitidas no pregão de 14/05/2010. Assim, o Reclamante solicita que o Relatório de Auditoria seja retificado.

VI. Do Parecer da BSM (fls. 397-409).

18. Em 26/04/2012, a GJUR apresentou seu parecer, no qual, após concluir, preliminarmente, pela tempestividade do pedido bem como pela legitimidade das partes, opinou pela improcedência da Reclamação, por não ter vislumbrado indícios de inexecução, ou execução infiel de ordens pelos prepostos da Reclamada.

19. A GJUR observa que pelo fato do Reclamante não especificar devidamente quais seriam as ordens, em suas quantidades, preços e horários, não teriam sido executadas, ou mesmo, teriam sido infielmente executadas, é difícil delimitar o ponto controvertido do caso em questão. A GJUR acrescenta, nesse sentido, que o próprio Reclamante demonstra não ter certeza quanto aos fatos que relata em sua Reclamação.

20. Assim, a GJUR afirma que "não há quaisquer elementos de convencimento" nas "falhas" relatadas pelo Reclamante, não apenas por serem hipotéticas e duvidosas, como também por não terem sido corroboradas por material probatório em momento algum.

21. A GJUR acrescenta que comparando as alegadas "falhas", nos parâmetros relatados pelo Reclamante, com os fatos comprovados nos autos (fl. 405), verifica-se que as mesmas não se sustentam.

22. A GJUR destaca, ainda, que a análise da gravação anexada aos autos pelo próprio Reclamante (fl. 107/109), referente ao momento em que teria ocorrido quarta "falha", demonstra que o próprio Reclamante foi alterando os preços da ordem de compra. Ademais, no final do diálogo, o Reclamante manifesta sua concordância com os atos dos prepostos da Corretora.

VII. Da Decisão BSM (fls. 415-429).

23. Em 30/11/2012, a 74ª Turma do Conselho de Supervisão da BSM indeferiu o pedido do Reclamante, por não configurar hipótese de ressarcimento prevista na Instrução CVM nº 461/07, artigo 77, tendo concordado com os termos do parecer da GJUR.

VIII. Do Recurso à CVM (fl. 431-443)

24. Em 31/07/2012, o Reclamante interpôs recurso à CVM pleiteando reforma da decisão da BSM reiterando os mesmos fatos narrados acima e acrescentando que:

- a. A comparação feita pelo Conselheiro Relator da 74ª Turma do Conselho de Supervisão da BSM entre os "fatos provados" e os "fatos alegados" pelo Reclamante (fls. 419-420) não pode ser levada em consideração, visto que "os 'Fatos Provados' realmente ocorreram, mas não desmentem os 'Fatos Alegados'".
- b. As alegações da Corretora não tem respaldo algum, visto que a mesma não apresentou gravações corroborando os fatos alegados. A não apresentação das gravações representa, inclusive, descumprimento ao subitem 15.1 das Normas e Parâmetros de Atuação da Corretora.
- c. Com relação à imprecisão dos fatos narrados na Reclamação, o Reclamante observa que não tem a obrigação contratual de "fornecer informações que foram registradas apenas em sua memória". Ademais, insiste que a dúvida decorre do fato da Corretora não ter apresentado as gravações das ordens.
- d. O ponto controvertido no presente processo é, justamente, a elucidação dos fatos e uma quantificação exata dos prejuízos sofridos pelo Reclamante.
- e. A gravação apresentada comprova que os prepostos da Corretora cometeram diversos erros durante o repasse de ordens. Tais erros ensejam, indubitavelmente, o devido ressarcimento.

IX. Do RA/CVM/SMI/GME/Nº012/2014 (fls. 446-459).

25. Em 16/05/2014, a área técnica apresentou relatório de análise sobre o caso opinando pela improcedência do pedido de ressarcimento.

26. Inicialmente, a área técnica informa que, na época dos fatos, as gravações telefônicas ainda não eram obrigatórias. Tal exigência surgiu apenas a partir do Ofício Circular nº 78/2008-DP da BM&FBOVESPA de 01/07/2010, sendo posteriormente recepcionada pela CVM.

27. A área técnica destaca que, apesar de não haver gravações completas das ligações telefônicas entre o Reclamante e os prepostos da Corretora, outros documentos auxiliam na elucidação dos fatos, como o quadro de operações com PETRE30, feitas pelo Reclamante, no pregão de 14/05/2010:

Operações com PETRE30 – pregão de 14/05/2010 (fl. 454)

Horário	Operação	Cotação	Posição
10h21min	Venda de 50.000	0,29	Vendida em 50.000
10h30min	Venda de 100.000	0,30	Vendida em 150.000
10h38min	Compra de 50.000	0,28	Vendida em 100.000
10h48min	Compra de 100.000	0,23	Zerado
11h05min	Venda de 100.000	0,21	Vendida em 100.000
11h40min	Compra de 100.000	0,20	Zerado
11h49min	Venda de 100.000	0,22	Vendida a 100.000
11h51min	Compra de 100.000	0,21	Zerado
11h54min	Venda de 100.000	0,21	Vendida a 100.000
12h27min	Compra de 100.000	0,20	Zerado
12h35min	Venda de 100.000	0,23	Vendida a 100.000
12h55min	Venda de 50.000	0,21	Vendida a 150.000
13h00min	Venda de 50.000	0,22	Vendida a 200.000
13h45min	Compra de 100.000	0,21	Vendida a 100.000
13h56min	Venda de 100.000	0,22	Vendida a 200.000
14h17min	Compra de 100.000	0,22	Vendida a 100.000
14h18min	Compra de 100.000	0,21	Zerado
14h24min	Venda de 100.000	0,22	Vendida a 100.000

14h31min	Venda de 100.000	0,22	Vendida a 200.000
14h52min	Compra de 100.000	0,22	Vendida a 100.000
14h53min	Venda de 100.000	0,22	Vendida a 200.000
15h03min	Compra de 100.000	0,21	Vendida a 100.000
15h18min	Venda de 100.000	0,20	Vendida a 200.000
15h30min	Venda de 100.000	0,22	Vendida a 300.000
15h53min	Compra de 100.000	0,28	Vendida a 200.000
15h55min	Venda de 100.000	0,29	Vendida a 300.000
16h16min	Compra de 100.000	0,32	Vendida a 200.000
16h17min	Compra de 95.900	0,28	Vendida a 104.100
16h18min	Venda de 100.000	0,30	Vendida a 204.100
16h19min	Compra de 100.000	0,29	Vendida a 104.100
16h20min	Venda de 100.000	0,29	Vendida a 204.100
16h44min	Compra de 4.100	0,36	Vendida a 200.000
16h53min	Compra de 10.000	0,50	Vendida a 190.000
17h13min	Compra de 90.000	0,63	Vendida a 100.000
17h13min	Compra de 100.000	0,63	Zerado
17h13min	Compra de 100.000	0,63	Comprada a 100.000

- 28.** Analisando o quadro acima e os demais documentos constantes dos autos, a Área Técnica aponta:
- Com relação à primeira "falha", segundo o Reclamante, "o operador da corretora, talvez tenha executado como venda uma ordem de compra de 100.000 PETRE30, entre as 13h37 até as 15h13 do dia 14/05/2010". Contudo, de acordo com a Tabela acima, neste intervalo apontado pelo Reclamante, constam cinco ordens de compra efetuadas de 100.000 PETRE30.
 - Quanto à segunda "falha", o Reclamante informa tratar-se de uma ordem de compra de 200.000 PETRE30 "a preço de mercado, em torno de R\$ 0,21, por volta das 15h, não cumprida, tendo o operador da Reclamada alegado que a máquina enganchou". Contudo, conforme pode ser visto na Tabela acima, constam duas ordens de compra efetuadas de 100.000 PETRE30 "em torno das 15h"..
 - A terceira "falha" diz respeito a não execução de ordem de compra, "por volta das 16h45m, quando a cotação estava entre R\$ 0,34 a R\$ 0,36". Contudo, conforme consta no quadro acima, foram compradas, às 16h16, 100.000 PETRE30 ao preço unitário de R\$ 0,32. Posteriormente, às 16h17, foram compradas mais 95.900 PETRE30 ao preço unitário de R\$ 0,28. Por fim, as 4.100 PETRE30 que faltavam para completar a quantidade mencionada, pelo Reclamante, na descrição da alegada falha, foram compradas às 16h44min pelo preço unitário de R\$ 0,36.
 - Em relação à quarta "falha", na qual o Reclamante menciona a gravação anexada ao processo verifica-se que o operador da Corretora alterou sucessivas vezes a ordem de compra, atendendo a determinações do próprio Reclamante. Como, naquele momento, a opção em questão subia de preço rapidamente, as ordens dadas pelo Reclamante, ao serem inseridas no *book* de ofertas, já estavam em preço inferior ao negociado.
 - Quanto à quinta "falha", a Área Técnica pontuou que a Corretora não reconhece ordem *stop* emitida verbalmente. Porém o Reclamante, que acompanhava online os negócios, teve a oportunidade de emitir ordem de venda a R\$ 0,60, o que não fez.
 - Por fim, quanto à sexta "falha", o Reclamante alegou que deu ordem de venda entre 13h37 e 15h13 a R\$ 0,29 que não teria sido executada. Segundo ainda o Reclamante, ele teria cancelado esta ordem "algum tempo depois das 15h". Ainda em relação a sexta "falha", o Reclamante também alega que o operador não executou uma ordem de compra de 100.000 PETRE30, ao preço também de R\$ 0,29. Quanto à ordem de compra não executada, a Tabela acima mostra o contrário. Quanto ao cancelamento, a Área Técnica observou que "o investidor, por estar ligado com operador, poderia imediatamente reverter esta operação com uma nova ordem de compra".
- 29.** Sobre o pregão do dia 17/05/2010, a área técnica destaca, ainda, que a alegação do Reclamante de que ele deixou de vender a opção PETRE30 a R\$ 0,70, para não prejudicar o preposto da Corretora (fl. 25), no momento da abertura do pregão, não condiz com o cenário verificado naquele momento. Isto porque a opção em questão não atingiu, em momento algum durante o referido pregão, o valor de R\$ 0,70.

X. Da Manifestação da GME/SMI (460/461)

30. Em 02/06/2014, a GME apresentou despacho próprio concordando com os termos da análise elaborada. Da mesma forma, o SMI opinou pelo não provimento do recurso com base nos argumentos apresentados.

É o relatório.

Voto

1. Trata-se de recurso interposto por Lúcio Monteiro Gama, contra decisão da 74ª Turma do Conselho da BSM, que julgou improcedente a reclamação apresentada contra Bradesco S.A CTVM., no âmbito do Mecanismo de Ressarcimento de Prejuízos.

2. O Reclamante aponta diversas "falhas", que corresponderiam a ordens inexectadas, ou mesmo executadas infielmente, causadas pela Corretora, através de seus prepostos, que, segundo ele, seriam passíveis de ressarcimento na esfera do MRP. Posteriormente, em esclarecimentos prestados à BSM, o Reclamante acrescenta outras "falhas" à sua Reclamação. Tais "falhas" teriam ocorrido entre 14/05/2010 e 17/05/2010.

3. Entretanto, o relato do Reclamante é extremamente confuso, principalmente no que diz respeito às circunstâncias fáticas envolvendo as ordens ora objeto da Reclamação. A título de exemplo, o Reclamante alega, ao descrever a quinta "falha", o seguinte: "Ordem de venda de 100 mil PETRE30 a R\$ 0,60 não cumprida e baixada ao preço médio de R\$ 0,41248, no dia 17/04/2010, talvez sem minha autorização" (fl. 17). (grifei).

4. A gritante inexactidão dos fatos narrados, nos mais diversos aspectos, como o valor unitário do papel no momento da ordem, o horário em que a ordem foi enviada, a quantidade de ativos, e, conforme exposto acima,

até a própria autorização da ordem, dificultam e muito a análise do presente caso. Isto sem falar na dificuldade de compreensão do que está escrito na Reclamação.

5. Apesar disso, as mais variadas diligências, visando o esclarecimento do presente caso, foram tomadas: São elas: (i) o levantamento de *logs* do Reclamante no sistema *home broker*, (ii) a anexação aos autos de tabelas com as operações efetuadas pelo Reclamante nos pregões nos quais as "falhas" teriam ocorrido, e (iii) a análise do diálogo entre os prepostos da Corretora e o Reclamante, apresentado pelo próprio Reclamante.

6. Com relação aos *logs* do Reclamante ao *home broker*, a auditoria da BSM verificou que no período entre 14/05/2010 e 26/05/2010, o Reclamante acessou o referido sistema 47 vezes em sete dias. Assim, me parece claro que o Reclamante tinha total ciência das operações que, de fato, eram executadas. Surgindo discrepâncias entre tais operações e as ordens do Reclamante, estas seriam de simples detecção e de fácil delimitação. O Reclamante também recebia os ANAs, os extratos de custódia, e outros informes emitidos pela BM&FBOVESPA.

7. Quanto às operações executadas pelo Reclamante nos pregões em que os fatos reclamados teriam ocorrido, verifica-se que as mesmas desmentem as "falhas" narradas pelo Reclamante (fls. 405/406), como bem apontado pela Área Técnica da CVM. Quanto a este ponto, observo que o argumento do Reclamante de que "os 'fatos provados' realmente ocorreram, mas não desmentem os 'fatos alegados'" não deve prosperar. Ora, os "fatos provados", por definição, correspondem às operações executadas pelo Reclamante que se adéquam às descrições das "falhas" apontadas pelo mesmo.

8. É evidente, no caso concreto, que, por serem imprecisas, as supostas ordens inexectadas, ou executadas infielmente, poderiam, em tese, coexistir com as ordens com as quais foram comparadas (isto é, as ordens comprovadas). O Reclamante menciona seis falhas, imprecisas quanto aos seus parâmetros e em amplos intervalos de tempo. Entretanto, como mostra a Tabela, preparada pela Área Técnica, as ordens se adéquam ao cenário descrito pelo Reclamante e têm assim o condão de desmentir os fatos alegados. Em outras palavras, o Reclamante alega que certas ordens não foram executadas, mas a Tabela evidencia o contrário.

9. Ademais, a análise do diálogo apresentado pelo Reclamante mostra que o mesmo estava de acordo com as atitudes tomadas pelos prepostos da Corretora, e não o contrário (fls. 316-317).

10. Por estes motivos, acompanho o entendimento da BSM e da SMI, votando pelo não provimento do recurso.

É como voto.

Rio de Janeiro, 12 de agosto de 2014

Ana Dolores Moura Carneiro de Novaes
Diretora-Relatora

[1] Art. 82. A decisão sobre o pedido de ressarcimento deve ser imediatamente comunicada às partes, contendo, no mínimo:

(...)

Parágrafo único. O reclamante pode apresentar recurso à CVM da decisão que tiver negado o ressarcimento.

[2] O Reclamante informa que foi atendido pelos operadores. Renato Chacon e Bruno Ligiera.

[3] O valor do ressarcimento pretendido é esclarecido, pelo Reclamante, em resposta ao OF/BSM/GJUR/MRP/677/2011.