



COMISSÃO DE VALORES MOBILIÁRIOS

Memorando nº 99/2015-CVM/SMI/GME

Rio de Janeiro, 12 de julho de 2015.

De: GME

Para: SMI

Assunto: Recurso em Processo de Mecanismo de Ressarcimento de Prejuízos ("MRP") - Ismar Dias Ferreira e Planner CV S.A - Processo SEI nº 19957.001099/2015-81

1. Trata este processo de recurso, apresentado pelo Sr. Ismar Dias Ferreira ("reclamante") contra a decisão da BSM que indeferiu de seu pedido de ressarcimento de prejuízos, por ele alegado como provocados por falhas de sistemas da Planner Corretora S/A ("reclamada"), no âmbito do Mecanismo de Ressarcimento de Prejuízos ("MRP").

A) HISTÓRICO

2. Em sua reclamação inicial (fls. 1/20 do Doc. 18262), o reclamante informa que, no dia 14/9/2012, "véspera do vencimento da série I de opções de compra de ações na Bovespa, problemas de (des)atualização do módulo de controle da custódia no *home broker* da Planner ao longo de todo o pregão do dia", além de "dificuldades de comunicação / contatos com a Corretora em face de problemas técnicos em sua central telefônica" o impediram de liquidar uma posição comprada de 320.000 opções de Código ValeI39.

3. Assim, relata que os problemas foram resolvidos apenas na segunda seguinte, 17/9/2012, quando então conseguiu processar a venda parcial de 71.100 dessas opções, ao preço unitário de R\$ 0,01 cada, "com a intervenção de um funcionário da filial de Brasília da Planner", o que o teria levado a sofrer um prejuízo por ele calculado no montante de R\$ 44.089,00, representado pela diferença entre o valor pelo qual alegou que poderia liquidar a posição em 14/9/2012 (ao valor unitário de R\$ 0,14), de R\$ 44.800,00; e o valor que efetivamente logrou liquidar no dia útil seguinte, correspondente a R\$ 711,00.

4. O investidor também alega que fechou posições compradas em opções de Código ValeI37 em 13/9/2012, mas que elas ainda apareciam indevidamente no *home broker* da reclamada em 14/9/2012; e que tentou diversos contatos com a mesa de operações da corretora nesse mesmo dia 14/9/2012, mas sem sucesso.

5. Ao prosseguir em sua argumentação, informou que a situação da série detida de opções, próxima ao vencimento, exigiria dele "completa prontidão", mas que os problemas no *home broker*, quando ocorreram, foram objeto apenas de "um pequeno dispositivo de aviso na tela do computador", com a mensagem "prezados, a posição de custódia e o financeiro não estão atualizados, estamos regularizando", o que lhe teria inviabilizado operar com a urgência necessária. Alega, ainda, que também os sistemas de telefonia da

corretora teriam apresentado falhas nesse mesmo dia, e que telefones alternativos teriam sido indicados pela reclamada em seu website, que também "esteve fora do ar naquele dia".

6. Após isso, discorre em avaliação pessoal sobre as possibilidades que poderiam ter levado a reclamada a incorrer nessas falhas, o que o leva a cogitar uma atuação (1) ora culposa, na qual a reclamada incorreria em incapacidade de "perceber a dramaticidade e o alcance do problema" e de "providenciar alternativas de solução", além de ineficiência técnica de sua área de informática; (2) ora dolosa, pois, na visão do reclamante, a reclamada "era uma das corretoras mais ativas no mercado de aluguel de ações da Vale" naquela véspera de vencimento, em um cenário onde presumia existir uma forte "busca de zeragem" dos vendidos nessas opções, movimento esse que a reclamada poderia estar tentando administrar, via mesa de operações, "definindo e distribuindo... perdas e ganhos... entre seus clientes vendidos e comprados".

7. Por seu lado, a reclamada alegou, inicialmente, que o reclamante é "pessoa instruída e investidor no mercado de ações", e que ele efetuou sua reclamação "somente as vésperas da prescrição, ou seja, em 11/03/2014 (três dias antes da prescrição)", demora que alega incompatível com a convicção trazida na reclamação de que haveria irregularidades.

8. Prossegue em sua defesa reconhecendo as falhas no sistema *home broker*, mas informando que "foram disponibilizadas outras opções aos investidores, para execução de ordens, inclusive ao Reclamante, conforme divulgado no próprio sitio da Reclamada, com opção de falar diretamente na mesa de operações ou no suporte do *home broker*".

9. Alegou, ainda, que as mesas de operações do Rio de Janeiro e de São Paulo estiveram disponíveis para atendimento, que "todos os demais clientes da Reclamada conseguiram contato telefônico normalmente para realizar negociações dos ativos no mercado", e ainda, que "estranhamente teve sucesso em telefonemas para Suporte da Reclamada e com o Ombudsman da Bolsa, mas não conseguiu falar com mesa de operações".

10. Depois, em prestígio ao princípio da eventualidade, a reclamada discorreu em defesa sobre o cálculo do prejuízo, caso entendido como cabível o ressarcimento, pois, em sua visão, a negociação "em R\$ 0,14, embora tenha ocorrido, foi em pouquíssimos negócios", de forma que a quantificação do prejuízo deveria usar como referência, no máximo, o valor médio de negociação naquele pregão, que foi de R\$ 0,04, e que resultaria em um prejuízo calculado no valor de R\$ 9.876,00.

11. Por fim, a reclamada expôs em comentários finais que o reclamante "registrou reclamação por e-mail somente em 15 de setembro de 2012", que "nos pregões de 14 e 17 de setembro de 2012 a Reclamada atuou como contraparte" em 300 negócios de VALEI37 e VALEI39, e "executou 31.697 negócios com todos os ativos negociados na BM&FBovespa, como evidências de que as alternativas oferecidas aos problemas no *home broker* foram eficazes no atendimento das demandas de seus investidores.

12. Diante dos fatos expostos a Gerência Jurídica da BSM ("GJUR") solicitou à Gerência de Auditoria de Negócios ("GAN") então a elaboração do Relatório de Auditoria nº 41/2014, que chegou às seguintes conclusões: (i) na data de 14/9/2012, o reclamante possuía posição em 320.000 opções da série VALEI39, não mais detida em 17/9/2012, mas não chegou a possuir nessas datas nenhuma posição em opções da série VALEI37; (ii) o reclamante não conseguiria executar a venda das opções ao preço alegado de R\$ 0,14; (iii) entre julho e dezembro de 2012, a reclamada executou uma média de 1.457 negócios diários por meio da plataforma do *home broker*, e 13.471 pela mesa de operações; (iv) na data de 14/9/2012, a reclamada executou 2.183 operações via *home broker*, e 18.260 com a mesa de operações.

13. Assim, a GJUR, após opinar pela legitimidade das partes a tempestividade da reclamação, entendeu que seria "inconteste a ocorrência de falhas no *home broker* da Corretora", assim como a ocorrência de problemas no sistema de telefonia da reclamada, mas que a "CVM, ao regulamentar o uso da rede mundial de computadores, editou a Instrução CVM nº 380, de 23/12/2002", que admitiu a possibilidade de intermitência de sistemas eletrônicos, desde que as corretoras garantissem (a) a divulgação dos riscos de uso desses sistemas aos investidores, (b) a supervisão permanente da funcionalidade e disponibilidade de tais sistemas, e (c) a manutenção de plano de contingência que ofereça alternativas aos investidores.

14. E esses requisitos teriam sido atendidos pela reclamada no caso concreto, na visão da GJUR pois (i) o contrato de intermediação de fato possui cláusulas que esclarecem sobre os riscos associados ao uso dessas ferramentas, além de indicar alternativas de contingência (no caso, a mesa da corretora), e (ii) os meios alternativos de negociação oferecidos no dia foram eficazes no atendimento dos investidores da reclamada, o que se pode inferir pelo número de negócios cursado por meio da reclamada naquela data, até superior à média de seus atendimentos no segundo semestre de 2012. Ainda segundo a GJUR, essa

constatação permitiria presumir como verdadeira a alegação da reclamada de que teria divulgado números alternativos de atendimento telefônico em seu website, já que a reclamada não teria comprovado essa alegação específica.

15. Na Turma do Conselho de Supervisão responsável pelo julgamento, o Conselheiro Relator, Sr. Claudio Ness Mauch, acompanhou na íntegra o parecer da GJUR, decisão essa que foi acompanhada também pelos demais membros da Turma, Srs. Carlos Eduardo da Silva Monteiro e Aline de Menezes Santos Aragão.

16. Assim, em 18/3/2015 o reclamante veio apresentar seu recurso à CVM, no qual contesta a decisão do Conselheiro Relator da BSM por entender ter partido de "entendimentos equivocados sobre os fatos ocorridos no dia 14.09.2012, derivados talvez de um conhecimento também equivocado a respeito da natureza da ferramenta *home broker*". Para explicar seu ponto de vista, o reclamante defende que o *home broker* não seria um "banco de dados", mas "apenas uma ferramenta que 'lê' informações armazenadas nos bancos de dados da Corretora e da Bolsa", e que tais sistemas da corretora - e não o *home broker* - que teriam falhado e o impedido de realizar a operação pretendida.

17. Em conclusão, reiterou seu entendimento de que "a verdadeira dificuldade que encontrei para operar no pregão daquele dia é que o *home broker*, ao acessar as minhas informações nos bancos de dados da Corretora, não conseguia 'ler' a posição efetiva (correta) dos meus ativos em custódia", para então argumentar que a Instrução CVM 380/02 não poderia ser aplicada ao caso, pois o foco dessa norma seriam "os riscos inerentes ao uso da internet enquanto meio de comunicação".

18. Por fim, o recurso ainda discorreu sobre o pregão do dia reclamado, que alegou ter sido "atípico", com um grande "desequilíbrio entre comprados e vendidos", o que exigiria da reclamada uma postura ainda mais diligente, e não, segundo alegado, "tratando com desídia e pouco-caso os direitos e interesses do cliente investidor". O reclamante ainda chega a cogitar também que (1) "os problemas de processamento ocorridos nos sistemas da Planner possam ter sido parte de uma estratégia e de uma ação deliberada... de manipulação do mercado por parte da Corretora, em favor de seus clientes vendidos"; e (2) a então recente decretação da liquidação da Prosper Corretora, na época em "parceria estratégica" com a reclamada, poderia ser a causadora de "desarrumações administrativas" na reclamada.

B) MANIFESTAÇÃO DA ÁREA TÉCNICA

19. A decisão da BSM de indeferimento do pedido de ressarcimento foi comunicada ao interessado em 18/2/2015, e o recurso, apresentado à CVM em 18/3/2015, ou seja, em menos de 30 dias. Assim, o recurso é tempestivo.

20. No mérito, o investidor defende em seu recurso a tese de que a Instrução CVM nº 380/02 não seria aplicável ao caso, uma vez que os problemas enfrentados não diziam respeito ao sistema *home broker* da reclamada, e sim, aos sistemas internos ("banco de dados") da corretora.

21. Não parece, entretanto, que tenha sido esse o caso. Primeiro, porque a própria reclamada reconheceu que era o sistema *home broker* que apresentava instabilidades naquele dia, informação essa revestida de particular verossimilhança, pois não se espera de uma defesa que ela reconheça falhas de qualquer natureza. Segundo, porque a contingência adotada pela reclamada (atendimento alternativo via mesa de operações) é tipicamente adotada em casos de falhas na funcionalidade da ferramenta *home broker*, e não em casos de falhas nos sistemas internos da corretora, que usualmente exigem providências diferentes.

22. Terceiro, porque se os sistemas internos da corretora tivessem mesmo apresentado problemas, seria de se esperar a ocorrência de outras reclamações à CVM de mesma natureza por parte de outros investidores, e o único MRP envolvendo essa reclamada em operações de 14/9/2012 é o que se analisa neste processo. E quarto, não custa repisar, não há qualquer evidência neste processo, fosse trazida pelo reclamante ou apurada pela própria BSM, que nos permita cogitar tal hipótese.

23. Na verdade, até pelo contrário e como bem evidenciado pelo Relatório de Auditoria GAN nº 41/2014, naquele dia a corretora chegou a executar ainda mais operações do que na média de todo o segundo semestre de 2012, o que corrobora a percepção de que as falhas ocorridas naquele dia estavam limitadas à plataforma *home broker* da reclamada, e também que as alternativas por ela oferecidas atenderam a contento as demandas dos demais investidores naquele momento.

24. Já quanto à alegação trazida pelo reclamante de que "os problemas de processamento ocorridos nos sistemas da Planner possam ter sido parte de uma estratégia e de uma ação deliberada... de manipulação do

mercado por parte da Corretora, em favor de seus clientes vendidos", não há qualquer evidência, trazida pelo reclamante, que possa, por ora, nos levar a tal conclusão. De qualquer forma, e relembro que tamanha investigação não se encontra sob o escopo deste MRP, encaminhamos o relatado à Gerência de Acompanhamento de Mercado 1 ("GMA-1") da CVM, por meio do Memorando CVM/SMI/GME/nº 75/2015 (Docs. 29.744 e 35.494), para a competente análise e a verificação da regularidade da atuação da reclamada naquele pregão.

25. De qualquer forma, no âmbito do MRP, acompanhamos a decisão da BSM de indeferir o pedido de ressarcimento do investidor. Propomos, ainda, que a relatoria do recurso seja conduzida por esta GME/SMI.

Atenciosamente,

Daniel Walter Maeda Bernardo

Gerente de Estrutura de Mercado e Sistemas Eletrônicos - GME

De acordo. Ao SGE, com proposta de relatoria por esta SMI/GME.

Waldir de Jesus Nobre

Superintendente de Relações com o Mercado e Intermediários - SMI



Documento assinado eletronicamente por **Daniel Walter Maeda Bernardo, Gerente**, em 12/07/2015, às 19:00, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **Waldir de Jesus Nobre, Superintendente**, em 29/07/2015, às 09:57, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site https://sei.cvm.gov.br/conferir_autenticidade, informando o código verificador **0035495** e o código CRC **358F3CFA**.