



COMISSÃO DE VALORES MOBILIÁRIOS

Memorando nº 13/2016-CVM/SMI/GME

Rio de Janeiro, 16 de janeiro de 2016.

De: GME

Para: SMI

Assunto: Recurso em Processo de Mecanismo de Ressarcimento de Prejuízos ("MRP") - Danilo Siva Brito e Mirae Asset Wealth Management CTVM Ltda - Processo SEI nº 19957.002720/2015-23

1. Trata este processo de recurso, movido pelo Sr. Danilo Silva Brito ("reclamante") contra a decisão da BSM de indeferir seu pedido de ressarcimento, por prejuízos supostamente provocados por informações incorretas prestadas pela Mirae Asset Wealth Management CTVM Ltda ("reclamada").

A) HISTÓRICO

2. Em 10/12/2014, o investidor apresentou sua reclamação ao MRP (fls. 1/11 do Doc. 44.828), na qual relata que "em maio/2014 solicitei a correta integração ou apuração da cota média do ativo [PRML3], já que apresentava erros". Nesse sentido, informou que "na época houve mudança de controlador e de razão social da Cia. Após mudança o código de negociação passou de LLXL3 para PRML3, somando-se quantidades totais de ambos os ativos em PRML3", entretanto, "a cota média permanece[ria] individualizada por ativo" (oscilaria entre R\$ 0,73 e R\$ 0,85), embora somente as ações de Código PRML3 constassem como visíveis no Home Broker, o que confundiriam os investidores, segundo relatado, pois as cotas médias individualizadas indicariam que as duas ações poderiam ser negociadas individualmente, mas que a visualização de apenas uma delas evidenciaria que seria possível a negociação apenas com as ações de Código PRML3.

3. Ainda, descreveu também que "Home Broker da Mirae vende[u] indevidamente ativo PRML3 quando solicitado direito/ativo PRML1", e que teria trocado inúmeros contatos com a reclamada onde ela lhe teria informado que a opção pelo ativo PRML1 não estaria disponível naquele meio naquela data de 3/11/2014 (e só apenas a partir de 4/11/2014) "e assim trocamos acusações sem provas, gerando um impasse conflituoso", o que redundou no registro, inclusive, de reclamação à ouvidoria "sob o número 4201".

4. O investidor, ainda na reclamação, (1) discorreu também sobre o "log de usuário", apresentado pela reclamada e que comprovaria o disparo da ordem de venda da ação de Código PRML3, como meio válido e suficiente de prova para a não ocorrência de erros no sistema, assim como outras questões de sistemas e tecnologia; e (2) levanta também a suspeita de que tal erro possa ter relação com as falhas anteriormente relatadas na integração ou apuração da cota média do ativo" PRML3.

5. De qualquer forma, mais ao fim reconhece não ter "como comprovar a ordem/procedimento de venda por mim relatado", motivo pelo qual solicita "o amparo da BSM no sentido de apurar esses

impasses", e calcula como prejuízo em decorrência das operações o valor de R\$ 7.979,00, mais custos e tributos.

6. Como a reclamação carecia de algumas informações, a BSM solicitou que a reclamação fosse complementada, o que ocorreu em 20/2/2015 (fls. 19/35 do Doc. 44.828). Nesse adendo, o reclamante consignou que teria sido informado pela corretora em 29/1/2015 que as ordens de venda liquidam as compras em estoque mais antigas, critério com o qual o reclamante não concordaria, mas que de toda forma parecia não ser de conhecimento da própria corretora, considerando que "levou cerca de 10 meses para posicionar-me de forma aos cálculos de preço médio coincidirem em R\$ 0,73".

7. Assim, passou a defender que a demora da reclamada em prestar essa informação sobre os critérios de cálculo do preço médio divulgado no Home Broker "pode ter afetado... investimentos, já que pautei minhas operações por minha capacidade de realizar novos aportes de capital na corretora e nos dados fornecidos pelo sistema de Home Broker". Além disso, apresentou um relatório da corretora de maio de 2014 que utilizaria sistemática inconsistente com a que ela mesma defenderia como a correta.

8. Nessa oportunidade, o reclamante ainda apresentou *prints* de telas do *home broker* da reclamada, e ainda, cópias de mensagens trocadas com a corretora e informou, ainda, não ser possível "determinar o valor do prejuízo já que incertezas pairam sobre as regras de apuração do preço médio", o que poderia causar diferenças em relação ao cálculo do ressarcimento devido".

9. Já a reclamada reiterou, em sua defesa (fls. 75/80 do Doc. 44.828), que o direito PRML1 não estaria disponível em seu *home broker* em 3/11/2014 por um erro de sistemas regularizado apenas às 16:00 daquele dia. Esse problema teria sido, inclusive, objeto de alerta em "pop-up", com a mensagem de que, para a negociação desse ativo, deveria a corretora ser contatada por e-mail, chat on-line ou telefone. Isso porque, segundo exposto.

10. Assim, prossegue com o argumento de que "o fato de tal ativo aparecer na lista de códigos do cliente só significa que em algum momento o cliente digitou tal código e não que estava disponível para negociação", o que seria evidenciado por constar, no print encaminhado pelo reclamante, também os Códigos PETR4 e ITSA3, que o reclamante sequer possuiria e cujas ordens seriam rejeitadas, acaso fossem disparadas.

11. Além disso, informou que (1) realizou testes em seus sistemas para tentar identificar se apresentavam o erro descrito pelo reclamante, mas nada teria sido verificado no momento; (2) os logs das operações realizadas pelo investidor realmente indicavam que a ordem disparada foi de venda de ações Código PRML3 ao preço de R\$ 0,52; (3) pelo preço da ordem, não seria razoável supor que ele estivesse tentando vender o direito PRML1, que estava cotado a R\$ 0,02 naquele momento; (4) o *print* encaminhado pelo próprio reclamante demonstra que ele "digitou o ativo PRML3 no Código de ordem de venda"; e (5) "nenhum outro cliente registrou qualquer tipo de queixa neste sentido".

12. Em relação ao critério de divulgação da cota média, depois de relembrar o caráter "facultativo" de tal divulgação, a reclamada argumentou que seus sistemas de fato chegaram a divulgar duas cotas médias quando da conversão, uma "do ativo LLXL3 no período anterior a conversão e cota média de PRML3 após a conversão, já que um ativo foi substituído pelo outro, visto a conversão", e que, quando solicitado pelo reclamante, mesmo sem que estivesse obrigada a tanto, "prontificou-se e atualizou tal cálculo em seu sistema, unificando as cotas médias como solicitado", para ao fim defender que tais informações não teriam relação nenhuma com os prejuízos experimentados.

13. Assim é que, diante dos argumentos de parte a parte, a Superintendência Jurídica da BSM ("SJUR") solicitou a elaboração do Relatório de Auditoria SAN nº 195/15 (fls. 84/89 do Doc. 44.828), que chegou às seguintes conclusões: (i) o resultado financeiro líquido da operação de venda das ações PRML3 em 3/11/2014 foi negativo em R\$ 7.740,45; (ii) o direito de subscrição PRML1 "estava sendo negociado em ambiente de produção por 7 clientes, sendo que 1 desses clientes teve negócio executado" (os demais foram cancelados ou rejeitados); (iii) os ativos de Código PRML1 e PRML3 foram negociados naquele pregão ao preço médio de R\$ 0,01 e R\$ 0,56, respectivamente; (iv) o reclamante inseriu ordem de venda de 7.900 ações Código PRML3 às 16:03 de 3/11/2014, ao preço de R\$ 0,56, que foi executada; e de 100 direitos PRML1 às 18:31 do mesmo dia, ao preço de R\$ 0,50, que expirou.

14. Assim, nova oportunidade foi dada às partes para manifestação em relação às conclusões do Relatório de Auditoria. A reclamada (fls. 97/96 do Doc. 44.828) veio considerar que as apurações do Relatório vem corroborar sua tese a argumentos, ao passo que o reclamante entendeu (fls. 98/127 do Doc. 44.828) que deveria ser apurada a trajetória de preparação, inclusão, inserção, modificação ou atualização e exclusão de PRML1, a contar da data em que o "corretor recebe o *start* para a construção de lógicas de programações que atrelem PRML1 a detentores de PRML3, até a disponibilização de PRML1 em sistema".

15. Além disso, expôs seu entendimento de que os esclarecimentos prestados pela reclamada em sua defesa não seriam suficientes, reiterando que a negociação do direito PRML1 estava disponível, e deveria ser objeto de verificação (1) a possibilidade ou não de conversão de uma ordem de venda de PRML1 em PRML3, e também, (2) como as inconsistências no cálculo dos preços médios divulgados pela reclamada poderiam afetar suas operações.

16. Em outra manifestação posterior, essa de 1/7/2015, o reclamante lembrou também seu pedido de que fossem esclarecidas as regras de prioridade de estoques ou lotes de ativos.

17. Diante dessas manifestações a SJUR veio elaborar seu parecer (fls. 129/141 do Doc. 44.828), no qual, inicialmente, opinou pela tempestividade da reclamação e a legitimidade das partes para figurar no processo de MRP. Depois disso, defendeu o indeferimento ao pedido de ressarcimento, pelas razões a seguir expostas.

18. Em relação à suposta execução da ordem de venda de 7.900 ações Código PRML3, ao invés dos direitos PRML1, a área jurídica da BSM destacou que, conforme apontado pelo Relatório de Auditoria SAN nº 195/15, o reclamante conseguiu lançar ordens de venda tanto das 7.900 ações de Código PRML3 quanto, também, de 100 direitos de Código PRML1. Assim, se de um lado tal fato demonstra que não procede o argumento da reclamada de que o *home broker* não ofereceria o direito PRML1 para negociação, de outro, tal histórico também permitiria concluir que "o home broker da reclamada não apresentava falhas relacionadas à identificação dos ativos PRML3 e PRML1".

19. Já no que se refere ao cálculo do preço médio das ações de Código PRML3 e LLXL3, de início a SJUR expôs sua interpretação para o conceito de "custo médio de aquisição", de forma a diferenciá-lo do conceito trazido pelo reclamante de "cota[ção] média", para então defender sua interpretação de que "eventual divergência informacional quanto à cotação média de ativos, no caso concreto, PRML3, não pode ser considerada causa do prejuízo incorrido pelo investidor", e ainda, também que o reclamante teria tomado "a decisão de venda do referido ativo com base na análise de diversos fatores, dentre os quais, o custo médio de aquisição, que prescinde da apuração da cotação média da ação".

20. Esse parecer foi acompanhado, na íntegra e sob os mesmos fundamentos, pelo Diretor de Autorregulação da BSM (fls. 150/156 do Doc. 44.828), Sr. José Marcos Rodrigues Torres, que, assim, indeferiu o pedido de ressarcimento.

21. Inconformado com a decisão, o reclamante veio então apresentar em 28/8/2015 seu recurso contra a decisão da BSM (fls. 161/175 do Doc. 44.828), sob a alegação de que a BSM ignorou e desconsiderou "aspectos relevantes para fundamentar sua decisão", relacionados a possíveis problemas de "relação lógica na programação e construção do ativo PRML1".

22. Nesse sentido, reitera muitos dos argumentos e considerações expostas em momentos anteriores do processo, quando da reclamação inicial ou em complementos, e em especial, quanto à possibilidade de que o direito PRML1, por questões de "lógica, construção ou programação", pudesse apresentar um comportamento inesperado no home broker da corretora que "não foi investigado pela BSM", o que seria reforçado pelo reconhecimento da auditoria da BSM da inconsistência do alegado da corretora, ao informar que o direito PRML1 não estaria disponível quando, na verdade, estaria.

23. Ainda, em relação à venda por ele entendida como indevida das ações de Código PRML3, reitera seu entendimento de que o cálculo incorreto e confuso da "preço médio de aquisição" o teria levado a crer que teria lucro na operação quando, na verdade, teria sofrido prejuízos.

B) MANIFESTAÇÃO DA ÁREA TÉCNICA

24. Verificamos que a decisão de indeferimento ao pedido de ressarcimento foi comunicada ao

recorrente em 29/7/2015. Assim, entendemos que o recurso foi protocolado dentro do prazo de 30 dias previsto no Regulamento do MRP, e por isso, deve ser considerado como tempestivo.

25. No mérito, é possível verificar que o reclamante manifesta seu inconformismo não apenas quanto ao indeferimento de seu pedido, mas também em relação às questões por ele levantadas - que, segundo exposto no recurso, não teriam sido esclarecidas a contento. Por isso, elas serão enfrentadas antes do mérito, até mesmo porque tais esclarecimentos também servem de fundamento ao posicionamento final desta área técnica.

26. Algumas delas se referem à metodologia de cálculo utilizada pela reclamada para calcular o que o reclamante denominou como "cota média do ativo PRLM3". Pelos *prints* encaminhados e os argumentos trazidos no recurso, tudo indica que o reclamante, ao longo do processo, fez uso inapropriado de uma terminologia que sugeria que estava discutindo sobre a cotação média de mercado do ativo PRML3 (e daí os esclarecimentos da BSM em sua decisão) quando, na verdade, suas dúvidas residiam na informação do "custo médio de aquisição" dessas ações prestada pela reclamada em seu *home broker*, uma variável para a qual, não se nega, diferenças no tratamento do que o reclamante denominou como "compras em estoque" podem levar a resultados financeiros diversos.

27. Ocorre que a divulgação de tal informação não é exigida pela regulação ou da CVM ou a autorregulação da BM&FBOVESPA, e assim, ela é prestada por mera liberalidade pela reclamada em seu *home broker*. Por esse motivo, igualmente os critérios para seu cálculo não são estabelecidos previamente, e assim, é possível à reclamada, nessa situação, estabelecer o critério que julgue conveniente (inclusive, como ocorrido no caso, com a previsão de 2 custos médios de aquisição segregados para fases diferentes da ação: pré e pós migração do Código LLXL3 para o PRML3).

28. É claro que tal critério deve ser disponibilizado e esclarecido a qualquer investidor que consulte essa informação, e nesse ponto a corretora parece de fato ter falhado no caso, ao menos em termos de tempestividade na prestação dessa informação. Mas isso não significa dizer que se possa reconhecer algum prejuízo financeiro ao reclamante em função dessa demora (pelo relatado, cerca de 10 meses) no detalhamento do critério. Se o investidor não tinha ciência de que o critério para o cálculo do custo médio de aquisição era o da retirada, do estoque de compras, dos ativos mais antigos, da mesma forma em nenhum momento a reclamada sugeriu ou levou o investidor a crer que o critério fosse outro qualquer.

29. Assim, pairava por todo o período da controvérsia uma dúvida sobre quais seriam os critérios adotados pela reclamada para o cálculo desse custo médio, e assim, fica claro da própria descrição do caso pelo reclamante que, de longa data, aquela informação já não era mais reputada como confiável ou representativa para suas tomadas de decisão. Assim, não há como endossar a tese do investidor de que ele tenha sido induzido a erro - na operação específica com as ações de Código PRML3 - em seus investimentos em razão dos números divulgados pela corretora.

30. Outro ponto de inconformismo do reclamante se refere à possibilidade - que segundo ele não teria sido enfrentada pela BSM - de que, por questões de "lógica, construção ou programação", os sistemas da corretora pudessem ter apresentado um comportamento inesperado que levasse uma ordem de venda do direito PRML1 a ser registrada nos sistemas da corretora como uma ordem de venda de outro ativo (no caso, de ações de Código PRML3).

31. Discordamos da avaliação do reclamante, entretanto, de que tal celeuma não teria sido enfrentada pela BSM, pois, como visto no item 14 do parecer da SJUR, consta que "a inserção da ordem de venda de 100 (cem) direitos de subscrição PMRL1 pelo reclamante, no pregão analisado, demonstra que o *home broker* da reclamada não apresentava falhas relacionadas à identificação dos ativos PRML1 e PRML3 e atendia, portanto, os comandos para a negociação de ambos".

32. O argumento trazido pela BSM, de fato, é muito forte. Se realmente algum problema de sistemas pudesse ser atribuído ao *home broker* da reclamada, ainda mais um problema de "lógica, construção ou programação", seria de se esperar que também essa ordem de venda de 100 direitos de Código PRML1, quando inserida via *home broker*, apresentasse comportamento semelhante. Como se vê, até o próprio investidor resolveu "testar" (como alegado) o *home broker* da reclamada com tal ordem, e o resultado desse teste, como visto, não corroborou suas suspeitas em relação ao suposto erro do *home broker*.

33. Não custa lembrar que, uma vez existente, um novo ativo (como ocorreu no caso do direito de Código PRML1) deve ser especificamente cadastrado nos sistemas de roteamento de ordens da corretora (os denominados sistemas "OMS"), para que então possa ser oferecido pelos intermediários em suas plataformas de *home broker*, que sempre possuem, assim, estrita integração com tais sistemas. Por essa razão, e até em resposta a outro dos questionamentos trazidos pelo reclamante em seu recurso, não vemos como uma possibilidade concreta que o *home broker* da reclamada acate uma ordem de venda de um ativo e a lance nos livros de oferta da BM&FBOVESPA como uma ordem de ativo diverso, e ainda menos, de uma forma errática como a que teríamos que assumir ter ocorrido (já que o problema não se repetiu para nenhum dos demais clientes que operaram com aquele ativo por meio da reclamada na época).

34. Em relação a esse ponto, podemos por exemplo verificar, do Anexo I do Relatório de Auditoria nº 195/15 (fl. 88 do Doc. 44.828), que as ordens dos demais investidores foram inseridas nos sistemas da corretora em momentos diversos, tanto antes quanto depois da ordem que é objeto de reclamação (houve duas ordens, inclusive, inseridas de 3 a 4 minutos depois), de forma que tal ocorrência apenas seria possível se o *home broker* da reclamada tivesse se comportado de forma não apenas inesperada, mas também errática e aleatória, o que não se espera que ocorra nessas circunstâncias, ainda mais se o problema fosse de "lógica, construção ou programação", como cogitado pelo reclamante. Assim, todas as evidências levam a crer que o reclamante, na verdade, simplesmente se confundiu ao discriminar qual seria o ativo objeto de oferta de venda naquele momento.

35. Diante de todo o exposto, propomos que o recurso não seja acatado, com a subsequente manutenção da decisão da BSM de indeferimento ao pedido de ressarcimento formulado pelo 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 que sua relatoria seja conduzida por esta GME/SMI.

Waldir de Jesus Nobre

Superintendente de Relações com o Mercado e Intermediários - SMI



Documento assinado eletronicamente por **Daniel Walter Maeda Bernardo, Gerente**, em 18/01/2016, às 11:18, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **Waldir de Jesus Nobre, Superintendente**, em 22/01/2016, às 10:53, 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 **0070015** e o código CRC **D0365951**.
This document's authenticity can be verified by accessing https://sei.cvm.gov.br/conferir_autenticidade, and typing the "Código Verificador" **0070015** and the "Código CRC" **D0365951**.

Referência: Processo nº 19957.002720/2015-23

Documento SEI nº 0070015