



COMISSÃO DE VALORES MOBILIÁRIOS

Memorando nº 156/2017-CVM/SMI/GME

Rio de Janeiro, 08 de dezembro de 2017.

À SMI

Assunto: Recurso em Processo de Mecanismo de Ressarcimentos de Prejuízos ("MRP") – Altayr Chaves de Resende Júnior e Um Investimentos S.A CTVM - Processo SEI n.º 19957.002722/2015-12 – MRP 126/2014.

Senhor Superintendente,

1. Trata este processo apresentado por Altayr Chaves de Resende Júnior (“reclamante”) contra a decisão da BSM de deferir parcialmente seu pedido de ressarcimento de prejuízos contra a Um Investimentos S.A. CTVM (“reclamada”), por prejuízos decorrentes da compra e venda de 200 opções de compra PETRI20 e 5.000 opções de compra PETRI22.

A. HISTÓRICO

A.1 A reclamação

2. O reclamante alega que em 15 de agosto de 2014, por volta das 10h15, transferiu R\$ 3.456,78 para a sua conta-corrente na reclamada. No mesmo dia, às 14h42, teria solicitado, por e-mail, a compra de 5.000 opções de compra PETRI22 e com o saldo remanescente, a compra de opções de compra PETRI20.

3. Em resposta a esse primeiro e-mail, foi solicitado ao reclamante a alteração do texto do e-mail e o seu reenvio para o agente autônomo de investimento Felipe Medici Toscano.

4. Novamente, por determinação do agente autônomo de investimento Felipe, foi pedida a inclusão da expressão “comprar a mercado”, em um terceiro e-mail, enviado às 15h14.

5. O reclamante alegou que apenas às 16h36, Felipe teria confirmado a compra de 5.000 PETI22 e 200 PETRI20 sem informar os preços das operações realizadas.

6. Às 16h39, o reclamante mais uma vez teria enviado novo e-mail ao Felipe, questionando-o quando receberia maiores detalhes da operação de compra sem, contudo, receber resposta.

7. Alega o reclamante que tanto a demora na confirmação da operação pretendida como o recebimento de informações incompletas da compra das referidas opções o teriam impossibilitado de realizar, eventualmente, um *day-trade* ou reverter sua posição na abertura do pregão seguinte, o que lhe teria causado um prejuízo da ordem de R\$ 2.500,00.

A.2 A defesa da reclamada

8. Esta seria a primeira operação do cliente na reclamada. Por conta disso, houve uma demora – inferior a uma hora – entre o tempo da transmissão da ordem e a sua execução, tempo necessário para o seu assessor verificar todas as informações pertinentes, tais como checar o e-mail, certificar-se com a tesouraria do recebimento do depósito do investidor, localizar o seu CPF e atribuí-lo um limite operacional.

9. A corretora disponibiliza a todos os seus clientes a facilidade de realizarem suas operações tanto pelo *home-broker* como pela sua mesa de operações, ambos meios de comunicação mais eficazes em relação à colocação de ordens por e-mail, que não é um meio imediato e instantâneo de transmissão.

10. O sistema *home-broker* também permite o acompanhamento *online* de seus negócios e posições.

11. Segundo a reclamada, o cliente não foi diligente o suficiente, quando poderia ter acessado todas as ferramentas disponibilizadas pela corretora para confirmar a execução de sua ordem.

12. Por fim, a reclamada concluiu esta reclamação como infundada, pois não é cabível a transferência do prejuízo destas operações reclamadas, decorrentes das circunstâncias do mercado, à corretora.

A.3 A decisão da BSM

13. O ponto controvertido deste processo é a demora na execução das ordens de compra de opções PETRI20 e PETRI22 e o envio tardio do preço destas operações, o que teria impossibilitado a execução da estratégia pretendida pelo reclamante.

14. A demora entre a transmissão da ordem de compra de PETRI20 e PETRI22 e a sua execução foi de trinta e trinta e seis minutos, respectivamente.

15. Chama a atenção o fato de que o preposto da reclamada telefonou ao reclamante às 15h15, ou seja, imediatamente após a transmissão da ordem completa, demonstrando, dessa forma, o seu conhecimento do e-mail enviado pelo reclamante naquele momento.

16. Considerando a ciência do preposto da reclamada quanto à solicitação do reclamante, não há nos autos, justificativa plausível para a demora verificada entre a transmissão da ordem e a sua execução.

17. A Superintendência de Auditoria de Negócios (SAN) verificou que se o preposto da reclamada tivesse executado as ordens de compra às 15h14, haveria um dispêndio menor, da ordem de R\$ 424,00, ao investidor.

18. Por outro lado, o reclamante afirma que o desconhecimento dos preços de execução das compras de opções de compra PETRI20 e PETRI22, que não teriam sido informados pelo preposto da reclamada, apesar de sua insistência, lhe teria impedido de executar a venda dos ativos no mesmo dia ou na abertura do dia seguinte, de forma a exercer seu lucro.

19. É oportuno mencionar que, caso o reclamante quisesse realizar um *day-trade*, poderia ter obtido os preços de execução de suas ordens de forma mais imediata, pelo seu *home-broker*, ou, ainda, pela mesa de operações da reclamada.

20. Verifica-se que o reclamante recebeu por e-mail a sua nota de corretagem, às 8h04 do dia 18 de agosto, antes da abertura do pregão, o que possibilitaria ao investidor a execução de sua referida estratégia de reverter sua posição na abertura do pregão.
21. No entanto, o reclamante optou por encerrar a sua posição, às 11h24, como demonstrado pela transcrição da gravação da ordem dada à mesa de operações, em 18 de agosto.
22. A diferença paga no valor de R\$ 424,00, em razão da execução demorada das ordens de compra das opções, deverá ser ressarcida, uma vez que não há justificativa aceitável para esse lapso temporal, configurando infiel execução de ordens pela reclamada, nos termos do artigo 77, inciso I, da Instrução CVM n.º 461, de 23 de outubro de 2007.
23. Em relação à reversão da operação de compra, a SJUR entendeu pela improcedência do pedido, diante da inexistência de dano ou prejuízo efetivo, nos termos do artigo 77 da Instrução CVM n.º 461, de 23 de outubro de 2007.
24. O DAR, em linha com a opinião da SJUR, também julgou parcialmente procedente esta reclamação, estipulando o valor de ressarcimento em R\$ 424,00.

A.4 O recurso

25. O reclamante interpôs recurso da decisão da BSM. Nesta interposição de recurso, o reclamante alega o horário de sua ordem de compra das referidas opções deve ser considerado no momento do envio do seu primeiro e-mail, às 14h42.
26. O reclamante também argumenta que ficou impossibilitado de realizar um day-trade, pois não recebeu a confirmação de suas ordens de compra. Essa impossibilidade, segundo o investidor, lhe teria causado prejuízo.

B. MANIFESTAÇÃO DA ÁREA TÉCNICA

27. Em 5 de agosto de 2015 o reclamante foi comunicado da decisão do Diretor de Autorregulação da BSM, que votou pela procedência parcial do seu pedido de ressarcimento, no valor de R\$ 424,00. O reclamante apresentou recurso à CVM em 31 de agosto de 2015, dentro, portanto, do prazo regulamentar estipulado no art. 19 do Regulamento do MRP.
28. Em relação ao envio das ordens de compra 5.000 opções de compra PETRI22 e 200 PETRI20, a área técnica, a exemplo da BSM, considera o horário do terceiro e-mail do reclamante ao agente autônomo de investimento, às 15h14.
29. No entender da área técnica, o preposto da reclamada agiu diligentemente ao solicitar que o reclamante especificasse que as ordens seriam a mercado.
30. Deve-se lembrar de que essa seria sua primeira operação junto à reclamada e, assim, o preposto da corretora ainda não conhecia o modo como o investidor costuma especificar as suas ordens.
31. Conforme o relatório de análise (0402923), o tempo de até trinta e seis minutos entre a transmissão e a execução das ordens de compra, por si só, não caracterizaria uma infiel execução de ordens.
32. A reclamada argumentou que, por ser a primeira ordem do reclamante à corretora, esse *delay* deveu-se a procedimentos operacionais que parecem razoáveis.
33. Entretanto, seria prudente e diligente se a reclamada entrasse em contato com o reclamante, após os procedimentos operacionais realizados nesses 30 minutos, a fim de confirmar se o investidor ainda estaria interessado em executar as suas ordens de compra.
34. Isso porque o mercado de opções é bastante volátil e as suas condições podem se alterar

substancialmente em 30 minutos.

35. Dessa forma, a área técnica reconhece o prejuízo de R\$ 424,00, calculado pela BSM, pela demora na execução das ordens de compra.

36. No que tange a alegação do reclamante de que não executou suposto *day-trade*, por não dispor das informações relativas às suas compras, a área técnica, de acordo com o relatório de análise (0402923), entendeu que o investidor tinha uma série de mecanismos para obter a informação desejada.

37. Além do seu *home-broker*, o reclamante poderia ter telefonado para o preposto da reclamada, que ao assinar os seus e-mails, colocava em letras garrafais o número de seu telefone celular.

38. Adicionalmente, o reclamante utilizou um aplicativo de mensagens instantâneas para se comunicar com o preposto da reclamada. Assim, o investidor poderia tê-lo utilizado para solicitar e receber as informações relativas às suas ordens de compra.

39. Além do mais, parece que a estratégia do reclamante era manter-se posicionado no fim de semana dos dias 16 e 17 de agosto de 2014, quando sairia determinada pesquisa eleitoral que, segundo suas expectativas, faria as cotações de Petrobras subirem.

40. O reclamante recebeu a nota de corretagem da referida compra das suas opções, às 8h04 do dia útil seguinte das referidas compras de opções, ou seja, antes da abertura do pregão do dia 18 de agosto.

41. Portanto, o horário realizado para a reversão da ordem de 15 de agosto, foi escolhido livremente pelo investidor, ao ligar diretamente para a mesa de operações da reclamada.

42. Desse modo, como disposto no relatório de análise anexo (0402923), a área técnica acompanha o parecer da BSM e opina pelo deferimento parcial do pleito do recorrente, no valor de R\$ 424,00, a este MRP.

43. Nesses termos, propomos a submissão do assunto à deliberação do Colegiado, com sugestão de relatoria pela GME/SMI.

Atenciosamente,

Érico Lopes dos Santos

Gerente de Estrutura de Mercado e Sistemas Eletrônicos - GME

Ao SGE, de acordo com a manifestação da GME.

Francisco José Bastos Santos

Superintendente de Relações com o Mercado e Intermediários - SMI

Ciente.

À EXE, para as providências exigíveis.

Alexandre Pinheiro dos Santos

Superintendente Geral



Documento assinado eletronicamente por **Érico Lopes dos Santos, Gerente**, em 15/12/2017, às 12:46, com fundamento no art. 6º, § 1º, do Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015.



Documento assinado eletronicamente por **Francisco José Bastos Santos, Superintendente**, em 18/12/2017, às 16:15, com fundamento no art. 6º, § 1º, do Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015.



Documento assinado eletronicamente por **Alexandre Pinheiro dos Santos, Superintendente Geral**, em 19/12/2017, às 20:21, com fundamento no art. 6º, § 1º, do Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site https://sei.cvm.gov.br/conferir_autenticidade, informando o código verificador **0407795** e o código CRC **4DD6A119**.

*This document's authenticity can be verified by accessing https://sei.cvm.gov.br/conferir_autenticidade, and typing the "Código Verificador" **0407795** and the "Código CRC" **4DD6A119**.*

Referência: Processo nº 19957.002722/2015-12

Documento SEI nº 0407795

Criado por **Erico**, versão 1 por **Erico** em 15/12/2017 12:46:06.