



COMISSÃO DE VALORES MOBILIÁRIOS

Memorando nº 161/2017-CVM/SMI/GME

Rio de Janeiro, 18 de dezembro de 2017.

À SMI,

Assunto: Recurso em Processo de Mecanismo de Ressarcimento de Prejuízos ("MRP") - Wilson Yutaka Iida e XP Investimentos CCTVM S.A. - Processo SEI nº 19957.001613/2016-69 MRP 27/2012

Senhor Superintendente,

1. Trata-se de recurso movido pelo Sr. Wilson Yutaka Iida ("reclamante"), no âmbito do MRP, contra a decisão da BSM de deferir apenas parcialmente seu pedido de ressarcimento por prejuízos supostamente provocados pela XP Investimentos CCTVM S.A. ("reclamada") em operações com ações e opções.

A) HISTÓRICO

A.1) Reclamação

2. De início, o reclamante informa ter sido atraído a investir no mercado de capitais após frequentar, em 2010, curso sobre investimento na bolsa de valores oferecido pela reclamada. Ele relata que, por não se sentir confiante em arriscar no mercado de ações, optou, em novembro de 2010, por aderir ao "plano private", que preveria assessoria de investimentos com "postura pró-ativa" em contrapartida de um custo operacional maior (fl. 1 e ss, 0083899).

3. O reclamante informou que, a partir do momento em que se tornou cliente da reclamada, recebia propostas de investimento, primeiro por telefone e depois por e-mail. Ele informa que devido ao volume de operações efetuadas, ao seu conhecimento limitado do mercado e à falta de informações consolidadas no site da reclamada, teve dificuldades em acompanhar os resultados das operações executadas.

4. O reclamante informa ainda que as informações prestadas pelo assessor que o atendia eram sempre de otimismo com as operações, não mencionando prejuízos. Ao informar os lucros obtidos, o assessor solicitava que o reclamante se manifestasse sobre o desejo de manter as operações ou não. Além disso, os assessores da reclamada teriam o informado da necessidade de pagar imposto de renda sobre as operações, fazendo-o acreditar que vinha tendo lucro.

5. Além disso, o reclamante informa que desde o momento em que participou dos cursos

oferecidos pela reclamada sempre foi levado a acreditar que poderia ganhar tanto nos momentos de alta quanto nos momentos de baixa do mercado (fl. 5, 0083899).

6. Nesse contexto, o reclamante informa que só percebeu a ocorrência de prejuízos em fevereiro de 2011. Nesse momento, ao tentar utilizar ferramenta para cálculo de imposto de renda, o reclamante informa que teve dificuldades em identificar os valores a utilizar e fez contatos com a reclamada. Ainda de acordo com o seu relato, só em outubro de 2011, numa reunião no escritório dos agentes autônomos que o atendiam, o reclamante foi informado da ocorrência de prejuízos nos seus investimentos. Ainda assim, o valor exato do prejuízo não teria sido informado, vindo ele, depois, a concluir que já havia sofrido prejuízos de R\$32.233,87 (trinta e dois mil duzentos e trinta e três reais e oitenta e sete centavos) (fl. 8, 0083899). Mais à frente em sua reclamação, o reclamante informa que investiu um total de R\$179.830,25 (cento e setenta e nove mil oitocentos e trinta reais e vinte e cinco centavos) em renda variável, tendo incorrido em prejuízo de R\$53.585,02 (cinquenta e três mil quinhentos e oitenta e cinco reais e dois centavos) ao mesmo tempo em que pagou R\$39.786,00 (trinta e nove mil setecentos e oitenta e seis reais) à reclamada em taxas de corretagem (fl. 10, 0083899).

7. Diante do relato apresentado, o reclamante além de solicitar o ressarcimento pelo MRP, levanta a hipótese de ocorrência do crime previsto no art. 6º da Lei 7.492/86 e de infração às Instruções CVM nº 387, 402 e 434 e à Resolução CMN no 3.694/09 (fl. 11 e ss, 0083899). À reclamação, o reclamante fez anexar extensa documentação constante de mensagens trocadas com os prepostos da reclamada e informações provindas do processo CVM no RJ-2011-14396 (fls. 17 - 230, 0083899).

8. Após receber a reclamação inicial, a BSM solicitou (fl. 231-232, 0083899) ao reclamante que complementasse as informações prestadas.

9. A complementação foi enviada em 04/06/2012 (fl. 235 e ss, 0083899). Na petição complementar, o reclamante repisa os termos da inicial, além de informar que autorizou de forma antecipada operações com determinados ativos. De acordo com seu relato, para operações com esses ativos, não seria necessária sua autorização a cada operação, mas teriam ocorrido operações com outros ativos, para os quais não existia a pré-autorização (fl. 243, 0083899).

10. Ademais, questionado sobre o fato de que o contrato apresentado menciona o "plano express", não o "plano private", o reclamante informa que a adesão a esse teria ocorrido de forma tácita, o que poderia ser percebido pelo contexto dos e-mails trocados com os prepostos da reclamada (fl. 244, 0083899). Em anexo à nova manifestação, o reclamante fez anexar planilhas de cálculo de resultado de operações, o contrato de intermediação feito com a reclamada e diversos e-mails trocados com os prepostos da reclamada (fls. 245-316, 0083899).

A.2) Defesa da reclamada

11. A BSM instou a reclamada a se manifestar em 25/06/2012 (fl. 338-341, 0083899). Após solicitação de dilação de prazo (fl. 345, 0083899), a reclamada apresentou sua contestação (fl. 352 e ss, 0083899).

12. Em sua manifestação, a reclamada alega que o reclamante tinha bastante familiaridade com os negócios de bolsa, já tendo operado por outras corretoras e sendo investidor qualificado. A reclamada informa ainda que, ao contrário do informado pelo reclamante, o home broker permite verificar facilmente o saldo líquido das operações efetuadas e que ele acessava o sistema frequentemente (fl. 354, 0083899).

13. A reclamada apresenta ainda gravações que, na sua visão, demonstram que o reclamante, quando de fato tinha dúvidas sobre as informações disponibilizadas no home broker entrava em contato com os assessores que o atendiam e recebia explicações claras (fl. 345, 0083899).

14. Além disso, a reclamada contesta que os seus prepostos tenham prestado informação enganosa com relação ao resultado das operações, informando que os e-mails apresentados pelo reclamante dão conta especificamente do resultado de operações com mini-índice, não do resultado geral

de sua carteira de investimentos.

15. A reclamada fez anexar ainda e-mail no qual o reclamante afirma sempre ter tido ciência dos riscos das operações feitas (fl. 355, 0083899). O referido e-mail demonstraria também que o reclamante acompanhava o resultado das operações feitas e tinha conhecimento de que seu patrimônio estava reduzindo.

16. Com relação à informação relativa ao imposto de renda a pagar, a reclamada refuta a hipótese de que o reclamante foi induzido a pensar que sua carteira estava dando lucro, já que o recolhimento de imposto seria referente a uma operação, não ao ganho de capital geral da carteira (fl. 356, 0083899).

17. A reclamada afirma, ainda, que todas as operações feitas em nome do reclamante foram devidamente autorizadas (fl. 357, 0083899).

18. Por fim, a reclamada refuta também o cálculo dos prejuízos apresentado pelo reclamante. Esse cálculo incluiria perdas decorrentes da venda de ativos que o reclamante já tinha quando se tornou cliente da reclamada. Além disso, a reclamada reputa como absurda a correção dos valores pela inflação, posto que o investimento foi feito na bolsa de valores e o Ibovespa teve queda de 13,78% no período (fl. 358, 0083899).

19. À sua manifestação, a reclamada fez anexar, entre outros documentos, mensagens trocadas com o reclamante e materiais didáticos dos cursos que ele teria feito (fls. 361-471, 0083899).

A.3) Decisão da BSM

20. De posse da manifestação das partes, a Gerência Jurídica (GJUR) da BSM solicitou à Gerência de Auditoria de Participantes (GAP), a elaboração de relatório de auditoria sobre a reclamação (fls. 472 e ss, 0083899).

21. O relatório preparado pela GAP (fls. 474 e ss, 0083899) mostrou que o reclamante possuía conta em outras duas corretoras. Em uma dessas foram registrados negócios no período analisado, mas em volumes muito menores do que os transacionados por meio da reclamada.

22. Em negócios feitos por meio da reclamada, o relatório de auditoria mostra que ocorreram, no segmento Bovespa, 393 compras e 387 vendas, com volume total de R\$3.489.735,76 (três milhões, quatrocentos e oitenta e nove mil setecentos e trinta e cinco reais e setenta e seis centavos) e R\$3.498.932,78 (três milhões, quatrocentos e noventa e oito mil novecentos e trinta e dois reais e setenta e oito centavos), respectivamente, e resultado bruto positivo de R\$9.197,02 (nove mil cento e noventa e sete reais e dois centavos). Além disso, no segmento BM&F, foram feitas 575 transações com resultado bruto negativo de R\$12.094,41 (doze mil noventa e quatro reais e quarenta e um centavos) (fl. 476-486 , 0083899).

23. Com relação ao canal de transmissão das ordens relativas aos negócios executados, o relatório de auditoria identificou que a quase totalidade das ordens foi feita por meio de sessão repassador (fl. 478, 0083899).

24. A GAP calculou ainda que os negócios cuja autorização o reclamante informou não ter autorizado resultaram em prejuízo de R\$1.788,04 (um mil setecentos e oitenta e oito reais e quatro centavos) (fl. 478, 0083899).

25. Com relação à movimentação da conta corrente do reclamante junto à reclamada, o relatório de auditoria mostrou que ocorreram quatro depósitos e uma retirada, além de diversos débitos relativos a chamadas de margem.

26. Por solicitação da GJUR (fl. 487, 0083899), a GAP elaborou também relatório complementar (fl. 488 e ss, 0083899). Nesse segundo relatório, foi feita uma comparação entre o resultado das operações feitas em nome do reclamante conforme os cálculos da GAP e os resultados apresentados a ele pelo agente autônomo citado na reclamação (Starinvest Agente Autônomo de

Investimentos Ltda) (fl. 489, 0083899).

27. Após a elaboração dos relatórios de auditoria, a BSM solicitou a manifestação de ambas as partes sobre o seu conteúdo (fls. 495-498, 0083899). Com base na contestação (fls. 518 e ss, 0083899) feita pelo reclamante dos resultados apresentados nos relatórios de auditoria, a GJUR solicitou (fl. 559, 0083899) nova análise da GAP. No relatório complementar apresentado (fl. 560-562, 0083899), a GAP demonstrou que o prejuízo decorrente das operações reputadas como não autorizadas pelo reclamante, foi no montante de R\$3.080,85 (três mil oitenta reais e oitenta e cinco centavos).

28. Na análise do caso na Turma do Conselho de Supervisão, o Conselheiro-relator reconheceu que a prestação de informações feita pela Reclamada foi defeituosa ("foram passadas ao Sr. Wilson informações parciais e incorretas"). Ainda assim, na sua visão, não haveria suporte suficiente à tese de que o Reclamante era mantido em erro, já que os resultados das operações apresentados a ele continham tanto erros positivos quanto negativos ("A Starinvest informou resultado por operação pior do que o apurado pela auditoria em 14 casos e, maior, em 12") (fl. 626, 0083899).

29. Com relação à não apresentação pela Reclamada de autorização para apresentação de ordens, o Conselheiro-relator defendeu inicialmente tratar-se de elemento necessário, porém insuficiente para caracterizar que as operações teriam sido feitas sem consentimento do Reclamante. Em sua visão, nesse tipo de situação outros elementos poderiam ser apresentados de modo a demonstrar a concordância do investidor com a operação, ainda que tacitamente ou em momento posterior. Ainda assim, no presente caso a Reclamada teria falhado em apresentar tais elementos.

30. Assim, o relator votou pela procedência parcial do pedido, conforme proposta da área técnica da BSM, no que foi acompanhado pelos demais conselheiros da Turma.

A.4) Recurso

31. Comunicado da decisão da BSM, o reclamante apresentou recurso (0083901), no qual repisou os argumentos da reclamação original. Em particular, reiterou sua alegação de que foi induzido a erro pelos prepostos da Reclamada devido aos resultados incompletos e inverídicos por eles apresentados, que incluíam o reporte de ganhos por vezes inexistentes.

B) MANIFESTAÇÃO DA ÁREA TÉCNICA

32. Tendo em vista que a decisão da BSM foi comunicada ao reclamante em 29/01/2016, o recurso sobre o qual se debate deve ser considerado tempestivo nos termos do art. 19, inciso III, do Regulamento do MRP, pois foi apresentado em 29/02/2016.

33. No mérito, a visão da área técnica é de que a decisão da BSM é acertada e deve ser mantida.

34. No que diz respeito aos negócios cujas ordens não foram apresentadas, o Reclamante deve ter seus prejuízos ressarcidos. Conforme diversos precedentes de decisões do Colegiado, a não apresentação dos registros de ordens só poderia ser desconsiderada como evidência de que o investidor não autorizou os negócios se tivessem sido apresentados elementos fortes que permitissem inferir que ocorreu tal autorização. No caso analisado, como bem pontuado pelo Conselheiro-relator da BSM, a Reclamada apresentou defesa genérica, não apontando qualquer elemento que indique que, de fato, o investidor autorizou os negócios. Vale mencionar, a título de exemplo, o e-mail acostado aos autos pela reclamada em que o reclamante menciona a diminuição de seu patrimônio (fl. 381, 0083899). Essa mensagem, apesar de demonstrar que o reclamante conhecia a tendência geral do resultado de seus negócios, não demonstra qualquer ciência específica com relação às operações contestadas. Cumpre lembrar ainda que, se a reclamada tivesse sido capaz de cumprir sua obrigação regulatória de apresentar os registros das ordens, a discussão aqui travada seria complementamente desnecessária.

35. Por outro lado, no que diz respeito às demais ordens, o reclamante informa ter autorizado, ainda que de forma genérica (e induzido a erro, pelo seu relato), as demais operações.

36. Além disso, o reclamante não traz aos autos qualquer elemento que sustente a tese apresentada na reclamação e reiterada no recurso de que teria sido induzido ao erro pela reclamada.
37. Em primeiro lugar, não merece reparo a análise feita pelo Conselheiro-relator de que as informações prestadas ao reclamante eram de baixa qualidade, mas não tendenciosas como se afirma na reclamação.
38. Vale apontar também que, apesar do reclamante se dizer desconhecedor do mercado, ficou demonstrado no processo que ele se esforçou em adquirir conhecimentos sobre o mercado e que operou em volume incompatível com a alegada inexperiência, mesmo desconsiderando-se as operações para as quais não houve comprovação da autoria (parágrafo 35, acima).
39. O reclamante aponta ainda, de forma acertada, que o fato de ser auditor da Receita Federal não permite inferir que ele teria conhecimento do mercado de bolsa de valores. No entanto, a sua profissão deve ser considerada sim na análise da sua reclamação, pois as informações fornecidas pelos agentes autônomos diziam respeito, como o próprio reclamante deixa claro, ao resultado de operações para fins de recolhimento de imposto de renda.
40. Por tudo que se expõe nos parágrafos anteriores, verifica-se que a tese de indução a erro não é suficientemente verossímil, devendo o ressarcimento ser concedido apenas com relação às operações não reconhecidas para as quais a reclamada não foi capaz de apresentar os registros das ordens.
41. Diante do exposto, a área técnica opina pela manutenção da decisão da BSM de deferimento parcial do ressarcimento solicitado pelo reclamante, no valor do prejuízo decorrente das operações cuja autorização não foi comprovada: R\$3.080,85 (três mil oitenta reais e oitenta e cinco centavos), devidamente corrigidos na forma prevista no regulamento do MRP.
42. No que se refere ao tratamento das irregularidades identificadas no caso em análise, a BSM considerou que a não apresentação das ordens estava entre os elementos tratados no PAD 61/2013 (0408977 e 0408980), que se encerrou por Termo de Compromisso firmado entre o autorregulador e a reclamada.
43. Nestes termos, propõe-se a submissão do assunto à decisão do Colegiado, com proposta de manutenção da decisão da BSM.

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 19/12/2017, às 10:45, 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 19/12/2017, às 12:19, 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 20:14, 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 **0409389** e o código CRC **583E8451**.

*This document's authenticity can be verified by accessing https://sei.cvm.gov.br/conferir_autenticidade, and typing the "Código Verificador" **0409389** and the "Código CRC" **583E8451**.*

Referência: Processo nº 19957.001613/2016-69

Documento SEI nº 0409389

Criado por **Erico**, versão 6 por **Erico** em 19/12/2017 10:44:05.