



## COMISSÃO DE VALORES MOBILIÁRIOS

Memorando nº 103/2018-CVM/SMI/GME

Rio de Janeiro, 15 de agosto de 2017.

À SMI

**Assunto: Recurso em Processo de Mecanismo de Ressarcimento de Prejuízos (“MRP”) – ADILSON DE SOUZA COELHO e SANTANDER CORRETORA DE CÂMBIO E VALORES MOBILIÁRIOS S.A. – Processo SEI – 19957.004126/2015-77 MRP 25/2014.**

**Senhor Superintendente,**

1. Trata este processo de recurso, movido por Adilson de Souza Coelho (“Reclamante”), representado pelo advogado Alexandre França Coelho, devidamente qualificado como seu procurador, contra a decisão da BM&FBOVESPA Supervisão de Mercados (“BSM”) que julgou parcialmente procedente o pedido de ressarcimento feito no âmbito do MRP, face à SANTANDER CORRETORA DE CÂMBIO E VALORES MOBILIÁRIOS S.A. (“Reclamada”), referente a operações em bolsa que teriam sido executadas sem autorização do reclamante.

### **A - RELATÓRIO**

#### *A.1) Reclamação*

2. Em sua reclamação inicial à BSM, protocolada em 04/04/2014, o Reclamante, primeiramente, requereu a prioridade na tramitação da reclamação de acordo com a Lei nº 10.741 / 2003 - Estatuto do Idoso (fl. 01 do doc 0065052). Informou que era cliente da Reclamada desde maio de 2005 e que em 01/11/2012 a Reclamada realizou operação em bolsa sem a sua autorização, qual seja, a venda de 10.000 ações PNA da Usiminas S/A no valor de R\$ 9,66 por ação, tendo gerado um total a crédito do reclamante de R\$96.058,47 (noventa e seis mil e cinquenta e oito reais e quarenta e sete centavos) após o desconto da taxa de corretagem de R\$ 541,53 (fl. 02 do doc. 0065052).

3. Além disso, o Reclamante informou que no dia 21/11/2012 foi realizada uma recompra da mesma quantidade (10.000) de ações PNA Usiminas S/A, também não autorizada, por R\$ 11,37 cada ação, num montante de R\$ 113.700 (cento e treze mil e setecentos reais). Assim, no líquido entre as duas operações não autorizadas ele teria sofrido um prejuízo de R\$ 18.250,31 (dezoito mil duzentos e cinquenta reais e trinta e um centavos), valor do qual requereu ser ressarcido por meio de crédito em sua conta bancária.

4. Complementou o Reclamante que, após ter tomado conhecimento do ocorrido, procurou a agência da Reclamada em sua cidade e indagou as razões de tais operações. Afirma que foi informado “de que se tratava de uma política de investimentos tomada pela Direção da Reclamada, com base em indícios de mercado, os quais trariam bons resultados ao Reclamante” (fl. 02 do doc. 0065052). Ademais, após suas reclamações na agência, ele teria recebido uma proposta de ressarcimento por parte da Reclamada, que acabou por não se confirmar ao longo do tempo.

#### *A.2) Resposta da Reclamada*

5. A BSM comunicou à Reclamada a abertura do processo MRP e solicitou informações a respeito do Reclamante, entre elas a ficha cadastral e o registro das ordens das operações apontadas pelo Reclamante como não autorizadas.

6. A Reclamada enviou as informações solicitadas à BSM em 17/04/2014 e informou o desinteresse em qualquer tipo de acordo. Afirmou ainda que todas as operações reclamadas foram autorizadas pelo Reclamante com comprovações por meio de Boletos Manuais (fls. 19 do doc. 0065052).

#### *A.3) Manifestações complementares da reclamada e do reclamante*

7. Em 08/05/2015, após contestação da Reclamada, o Reclamante afirmou que as assinaturas constantes dos boletos manuais apresentados pela Reclamada não são suas e divergem da constante do cartão de assinaturas arquivado junto ao Banco Santander e da ficha cadastral e termo de adesão apresentados pela própria Reclamada (fl. 26, 0065052). Ao fim, o Reclamante declarou que, embora as assinaturas apostas nos boletos sejam parecidas com as constantes de seus documentos pessoais, é possível verificar que não são iguais a estas. Na sua visão, as assinaturas dos boletos teriam sido “produzidas” por terceiro, de modo a livrar a Reclamada, ou um preposto seu, da responsabilidade pela atuação irregular, a qual culminou nos prejuízos alegados (fl. 28 do doc. 0065052).

8. Em resposta à réplica do Reclamante, a Reclamada afirmou que os fatos por ele narrados não procedem. Afirmou ainda que o cliente utiliza sim a assinatura constante dos boletos manuais, ainda que ela seja diferente da que consta no seu cartão de assinaturas, e acrescentou que a assinatura nos boletos foi autenticada presencialmente pelo gerente da sala de ações, em razão da relação de confiança mantida entre este e o Reclamante, que frequentava a referida sala com muita frequência (fls 36 do doc. 0065052).

9. Além disso, com fins a demonstrar que o Reclamante utiliza duas assinaturas diferentes, a Reclamada apresentou cópia de cheque emitido por ele para depósito em sua conta corrente, cheque este que acabou devolvido por assinatura incorreta (fl. 38, 0065052). Posteriormente, o cheque foi substituído por outro, de mesmo valor e com mesma finalidade, no qual constou assinatura compatível com a existente no cartão de assinaturas (fl 39, 0065052). Assim, a Reclamada concluiu ser evidente que o Reclamante utiliza duas assinaturas.

10. Ressalta, ao final, que o Reclamante fora comunicado das operações ocorridas através das notas de corretagem e que o saldo registrado na sua conta corrente no sistema interno da corretora (SINACOR) fora zerado por meio de lançamento de seus débitos/créditos e que “caso discordasse de alguma operação, poderia ter questionado a Corretora à época.”.

11. Concluiu a Reclamada que “não há qualquer fundamentação na reclamação do Cliente, uma vez que as operações realizadas foram previamente autorizadas pelo Cliente, mediante assinatura presencial das boletas manuais na Sala de Ações de Ourinhos, e dessa forma, o Cliente não pode alegar desconhecimento das mesmas.” (fls 37 do doc. 0065052).

12. Adicionalmente, em documento datado de 30/06/2014, o reclamante repisou que não teria assinado os boletos e informou da sua surpresa com a sua apresentação no curso do processo já que tais documentos não lhe teriam sido apresentados quando da reclamação feita na agência da Reclamada (fls. 46 do doc. 0065052).

13. Complementou o Reclamante argumentando ser inadmissível a tese de que a assinatura nos boletos teriam sido abonadas em função de relação de confiança, como mencionado pela reclamada. Em sua visão, o próprio fato do cheque ter sido devolvido demonstra que não existia esse tipo de relação (fls. 48 do doc. 0065052).

14. Requereu assim o Reclamante que a BSM determinasse a juntada aos autos do correspondente cartão de assinatura do reclamante, “hábil a demonstrar a firma deste como forma de manifestação de sua vontade válida, além de todo o histórico de operações realizadas pelo Reclamante com a Reclamada... acompanhado das suas respectivas boletas manuais de autorização de cada qual das operações...” (fl. 50 do doc. 0065052).

#### A.5) *Decisão da BSM*

15. Diante das informações apresentadas, a Superintendência Jurídica da BSM (SJUR) veio, em 09/12/201, após considerar tempestiva a reclamação e legítimas as partes, opinar pela “improcedência da Reclamação, porquanto não caracterizada qualquer das hipóteses de ressarcimento previstas no art. 77 da ICVM 461/2007.” (fl. 57 do doc. 0065052).

16. Ao enfrentar o mérito da reclamação, a SJUR afirmou que a controvérsia do caso refere-se à existência, ou não, de autorizações do Reclamante para as operações questionadas (fl 56 do doc. 0065052) e conclui haver “prova documental suficiente, e não impugnada pelo Reclamante, de que ele utiliza (ou utilizava) duas assinaturas distintas. Esse fato fica claro a partir da análise dos cheques emitidos pelo Reclamante (fls. 38/39), e cuja emissão não foi negada, e do próprio documento de identidade do Reclamante, acostado à fl. 6.”.

17. A SJUR avaliou também que as assinaturas constantes do documento de identidade de fl. 6 e do cheque de fl. 38 são muito similares às assinaturas apostas aos boletos manuais, que consubstanciam as autorizações das operações questionadas. (fl. 56 do doc. 0065052).

18. O Parecer conclui então pela existência de autorização expressa do Reclamante para as operações questionadas. (fl. 57 do doc. 0065052).

19. A decisão do Diretor de Autorregulação foi de acolher a opinião da SJUR e concordar com a improcedência da reclamação. A decisão foi encaminhada de ofício à Turma do Conselho de Supervisão da BSM.

20. O Conselheiro Relator da Turma do Conselho de Supervisão da BSM decidiu, em 30/12/2014, pela improcedência do pedido feito pelo Reclamante, no mesmo sentido do parecer da SJUR e da decisão do Diretor de Autorregulação (fl. 64 do doc. 0065052), sendo acompanhado pelos outros dois conselheiros pertencentes à Turma.

#### A.6) *Recurso*

21. No recurso, apresentado em 22/12/2015, o Reclamante repisa as alegações da reclamação, além de fazer juntada de cópia de processo judicial em andamento no Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo, sob número 1000196-68.2015.8.26.0408. No referido processo, o reclamante solicitou tutela judicial por meio de medida cautelar de exibição de documentos combinada com produção antecipada de prova (fls. 88 e seguintes, 0065052). Os pedidos da referida ações incluíam que a Reclamada apresentasse os originais dos boletos manuais supostamente assinados pelo reclamante e a nomeação de perito para sua

análise grafotécnica.

22. A decisão tomada pelo poder judiciário (fl. 130-verso, 0065052) foi ao encontro da solicitação do autor (Reclamante), determinando à ré (Reclamada) a exibição na íntegra dos documentos originais. Em atendimento a esta determinação, a Reclamada fez juntar aos autos, intempestivamente, cópia dos boletos (fl. 132, 0065052). Dessa forma, ocorreu trânsito em julgado em 22/9/2015 (fl. 135, 0065052) e a ação encontra-se em fase de cumprimento de sentença (0263854).

#### A.6) *Diligências adicionais*

23. Diante do impasse relacionado à legitimidade das assinaturas constantes dos boletos, esta área técnica questionou a Reclamada (0348197) sobre a existência de outros elementos de prova no caso. Em resposta, a Reclamada repisou os argumentos apresentados à BSM (0353463) e apresentou novos documentos (0353466, 0353467, 0353468, 0353469, 0353470, 0353471) na tentativa de embasar a afirmação de que a assinatura das boletas questionadas são, de fato, do Reclamante.

24. O Reclamante, convidado (0548947, 0536968, 0536971) a se manifestar sobre esses novos documentos ficou-se em silêncio.

### **B - MANIFESTAÇÃO DA ÁREA TÉCNICA**

25. O recurso em apreciação é tempestivo, haja vista ter sido apresentado dentro do prazo de 30 dias da comunicação da decisão da BSM (11/12/2015), conforme previsto no art. 19, inciso III, do regulamento do MRP.

26. No mérito, verifica-se que a controvérsia do presente recurso reside na autoria das ordens cuja execução gerou prejuízo ao Reclamante.

27. Por um lado, a Reclamada sustenta que as ordens foram apresentadas verbalmente pelo Reclamante e que este teria assinado os boletos manuais. Nesses documentos, a assinatura não seria a mesma constante da ficha cadastral do Reclamante, mas seria semelhante a outra firma utilizada por ele frequentemente, como demonstra o cheque apresentado. Além disso, um preposto da Reclamada teria abonado a assinatura, sem conferência, por se tratar de cliente de seu conhecimento e com o qual tinha relação de confiança (item 9 acima).

28. Por outro lado, o Reclamante nega ter autorizado as operações e afirma que não assinou os boletos.

29. Na visão desta área técnica, a comprovação definitiva da autoria ou não das ordens dependeria de teste grafológico, prova que não foi produzida por nenhuma das partes no presente processo, apesar do regulamento do MRP claramente admitir, em seu art. 7º, a utilização de todos os meios de prova admitidos em Direito. Nos termos do art. 389 do Código de Processo Civil, como bem argumenta o reclamante, a produção desse tipo de prova incumbiria à Reclamada, por se tratar de documento por ela produzida.

30. A GJUR/BSM, no entanto, apesar de concordar que o ônus da prova seria, em tese, da reclamada, considerou que essa desincumbiu-se do ônus de produção de prova ao trazer aos autos elementos suficientes para embasar a formação de convicção do julgador sobre o feito (fl. 54, 0065052). Além disso, considerou que o Reclamante não teria impugnado suficientemente as afirmações da Reclamada. O relator do caso, exarou opinião semelhante ao afirmar que "as provas produzidas pela Reclamada demonstram, com a necessária margem de segurança, que o Reclamante autorizou as operações por ele questionadas" (fl. 60, 0065052). O relator considerou desnecessária a produção de prova grafotécnica, pois a comparação das assinaturas contestadas com as assinaturas constantes

dos documentos pessoais do Reclamante permitiu a sua formação de convicção.

31. Data máxima vênia, a área técnica discorda das premissas utilizadas pela BSM na sua decisão.

32. De fato, a reclamada comprovou, conforme menciona o item 16 do voto (fl. 60, 0065052), que o Reclamante faz uso de duas assinaturas diferentes. Ele mesmo não contesta esse fato.

33. Entretanto, não consideramos razoável aceitar como certo que o fato de o Reclamante utilizar duas assinaturas, conforme demonstrado pela Reclamada (fls. 37 – 41 do doc. 0065052), comprove que os boletos manuais foram assinados por ele.

34. Além disso, o argumento apresentado no item 17 do voto, onde o conselheiro relator destaca que o próprio Reclamante reconheceu a semelhança da assinatura contestada com aquela constante em seus documentos, não se sustenta. Por óbvio, uma falsificação procura imitar o original e, por isso, tem algum grau de semelhança com esse. Essa suposta admissão relativa à semelhança das assinaturas surge em manifestação do Reclamante datada de 6/05/2014 (fls. 23 a 30, 0065052) na qual ele, depois de afirmar diversas vezes que a assinatura constantes dos boletos não era sua, admite a semelhança da assinatura, mas conclui reiterando sua veemente contestação da autenticidade da firma.

35. Assim, a despeito de as assinaturas trazidas pela Reclamada nos documentos apresentados (cheques e boletos manuais - fls. 38, 39 e 40) serem semelhantes, não se pode afirmar que sejam verdadeiras. Ademais, trata-se de cópia digitalizada e não dos documentos originais, o que dificulta essa avaliação. O documento 0263260 traz numa mesma página as assinaturas cuja autenticidade é contestada e aquelas para as quais não há contestação. Evidentemente, não está entre as competências técnicas desta GME avaliar a semelhança entre as assinaturas, mas percebemos suficientes elementos divergentes entre as assinaturas, não nos atingindo o mesmo grau de convicção que teve o Conselheiro Relator da BSM com relação à similaridade das firmas contestadas e das não contestadas.

36. Mesmo assim, existem outros elementos que permitem chegar a uma conclusão com relação ao mérito do caso.

37. Vale lembrar em primeiro lugar que, como informou a Reclamada sem qualquer contestação por parte do Reclamante, esse atua no mercado desde 2005 e tipicamente apresenta as suas ordens de negociação de forma verbal na sala de negociação de ações com assinatura de boleto.

38. Adicionalmente, entre os documentos encaminhados pela Reclamada merecem destaque os boletos (0353471) referentes a outras operações, não contestadas pelo Reclamante, e que teriam, conforme afirma a Reclamada, a mesma assinatura dos boletos questionados. Esses novos boletos de fato trazem assinaturas que guardam muita semelhança com as existentes nos documentos contestados pelo Reclamante, ainda que não seja possível afirmar sem sombra de dúvida que sejam de autoria do Reclamante.

39. Um outro aspecto importante a considerar na análise é o momento da apresentação da reclamação. Apesar dos negócios contestados terem ocorrido em novembro de 2012, a reclamação só foi apresentada à BSM em abril de 2014. Essa demora reforça a tese de que o investidor estava ciente e de acordo com as operações feitas. Vale frisar que o próprio reclamante relata, sem apresentar qualquer comprovação dessa alegação, que teria entrado em contato com a reclamada logo após as operações, mas, mesmo assim, a reclamação à BSM só foi apresentada um ano e meio depois.

40. Por todo o exposto, a GME entende que apesar da impossibilidade de se determinar com exatidão se os boletos apresentados pela Reclamada foram ou não assinadas pelo Reclamante, existem elementos suficientes no processo para que se chegue à convicção, no balanço de probabilidades analisado, que o Reclamante foi o autor das

ordens contestadas. Assim, o entendimento desta área técnica é de que não cabe indenização pelo MRP, devendo ser mantida a decisão da BSM.

41. Diante do exposto, a área técnica propõe a manutenção da decisão da BSM que considerou improcedente o pedido do Reclamante, por falta de enquadramento nas hipóteses previstas no Art. 77 da Instrução CVM 461 (inexecução ou execução infiel de ordens).

42. Nestes termos, propomos a submissão do recurso para apreciação do Colegiado, com sugestão de relatoria por esta 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 07/08/2018, às 12:17, 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 07/08/2018, às 14:15, 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 07/08/2018, às 18:55, 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



A autenticidade do documento pode ser conferida no site

[https://sei.cvm.gov.br/conferir\\_autenticidade](https://sei.cvm.gov.br/conferir_autenticidade), informando o código verificador **0571157** e o código CRC **F746B83C**.

*This document's authenticity can be verified by accessing*

*[https://sei.cvm.gov.br/conferir\\_autenticidade](https://sei.cvm.gov.br/conferir_autenticidade), and typing the "Código Verificador" **0571157** and the "Código CRC" **F746B83C**.*

---

---