

Processo do Mecanismo de Ressarcimento nº 07/09
Yone da Silva Ricci X Ágora Corretora de Títulos e Valores Mobiliários S/A

PARECER DA GERÊNCIA JURÍDICA – GJUR – BSM

MRP Nº 07/09

RECLAMANTE: YONE DA SILVA RICCI

RECLAMADA: ÁGORA CTVM S/A

I. RELATÓRIO

I.1. Reclamação

1. Em 30/1/09, a investidora Yone da Silva Ricci (“Reclamante”) apresentou Reclamação ao Mecanismo de Ressarcimento de Prejuízos (“MRP”), em face da Ágora Corretora de Títulos e Valores Mobiliários S/A (“Ágora”).

2. A Reclamante alega que em 26/12/08, ao acessar o extrato de sua conta-corrente perante a Ágora, surpreendeu-se com o saldo “zerado”, em razão da realização de duas transferências¹, uma em 23 e a outra em 26/12/08, “para uma conta [bancária] que foi cadastrada no sistema [homebroker da Ágora]” sem o conhecimento e autorização da Reclamante (fl. 1).

3. Alega, ainda, a Reclamante, que teria telefonado para o Banco do Brasil, instituição na qual foi aberta a conta bancária em seu nome, tendo sido informada de que a referida conta era de uma agência do interior de Pernambuco, o que também surpreendera a Reclamante, uma vez que era moradora da cidade do Rio de Janeiro e nunca estivera em Pernambuco (fl. 1).

4. A Reclamante alega que, então, juntamente com seus filhos, passou a tentar “bloquear a conta do Banco do Brasil”, para onde seu dinheiro havia sido transferido e, ainda, a buscar explicações da Ágora para o fato de a corretora “ter deixado que mais de 100 mil reais fossem retirados” de sua conta, mantida perante a corretora desde

¹ A Reclamante não informou os valores das transferências.

[Handwritten signature]
1

Processo do Mecanismo de Ressarcimento nº 07/09
Yone da Silva Ricci X Ágora Corretora de Títulos e Valores Mobiliários S/A

2003 “sem alterações no cadastro, sem exigir nenhum tipo de autorização” da Reclamante. A Reclamante ressalta, ademais, que teria sido informada pela corretora que as alterações de cadastro sempre seriam efetuadas “mediante envio de documentação preenchida e assinada” e que não tinha conhecimento da “mudança nesse procedimento” (fl. 1).

5. Segundo entende a Reclamante, há “uma grande fragilidade no sistema da Ágora, que permitiu toda essa transação” sem o conhecimento da investidora e “deixa os clientes suscetíveis a ação de fraudadores”. Ainda no entendimento da Reclamante, “o sistema totalmente digitalizado, com uso de apenas uma senha eletrônica digitada no teclado várias vezes por dia” quando realiza operações por meio do *homebroker*, permitiu que, “em poucos dias”, sua conta “fosse zerada”, por meio de transferência de mais de cem mil reais para uma agência em Pernambuco, “sem levantar qualquer suspeita ou dúvida por parte da corretora” (fls. 1/2).

6. Por fim, a Reclamante pleiteia ressarcimento do prejuízo financeiro originado da prestação de serviço da Ágora² (fl. 2).

II. PARECER

II.1. Tempestividade

7. Verifica-se no relatório de auditoria que as transferências questionadas pela Reclamante ocorreram em 23 e 26/12/08, nos valores de R\$ 95.000,00 e R\$ 16.300,86, respectivamente (fl. 81). A reclamação ao MRP foi apresentada pela Reclamante em 30/1/09 (fl. 1).

8. Dessa forma, é tempestiva a reclamação, pois a Reclamante observou o prazo de 18 meses contados da data dos fatos que geraram o suposto prejuízo, conforme previsto no art. 80 da Instrução da Comissão de Valores Mobiliários nº 461, de 23/10/07 (“ICVM nº 461”).

² A Reclamante não informou o valor do prejuízo reclamado.

Processo do Mecanismo de Ressarcimento nº 07/09
Yone da Silva Ricci X Ágora Corretora de Títulos e Valores Mobiliários S/A

II.2. Legitimidade das Partes

II.2.1 Ágora

9. A Ágora é pessoa autorizada a operar no mercado de bolsa administrado pela BM&FBOVESPA e, portanto, parte legítima na composição do polo passivo do presente processo.

II.2.2 Reclamante

10. A Reclamante, por sua vez, é cliente da Ágora, conforme demonstram as notas de corretagem (fls. 40/46) e o extrato de conta-corrente (fls. 47/48) emitidos em seu nome, sendo, portanto, parte legítima para figurar no polo ativo do presente processo.

II. 3 – Dos Fatos

II.3.1 - Dos esclarecimentos trazidos pelo relatório de auditoria

11. Antes da análise do mérito do presente processo, cumpre destacar alguns dos esclarecimentos trazidos pelo relatório de auditoria (fls. 72/113):

- A Reclamante mantinha, perante a Ágora, duas contas de custódia, de nºs 15.494 (corrente) e 405.302 (conta investimento), as quais estão, atualmente, inativas (fl. 75);
- Na abertura do pregão de 1º/11/08, as contas de custódia da Reclamante perante a Ágora apresentavam saldo “zerado”. No período de 1º/11/08 a 31/12/08, a Reclamante realizou operações, exclusivamente, no mercado a vista. As ações adquiridas nesse período foram vendidas em nome da Reclamante. Em 31/12/08, as referidas contas apresentavam saldo “zerado” (fl. 75);
- Na abertura do pregão de 1º/11/08, as contas da Reclamante perante a Ágora apresentavam saldo de (i) conta nº 15.494 – R\$ 16.062,48 e (ii) conta nº

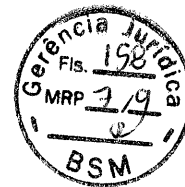
Processo do Mecanismo de Ressarcimento nº 07/09
Yone da Silva Ricci X Ágora Corretora de Títulos e Valores Mobiliários S/A

405.302 – R\$ 88.891,87. Em 31/12/08, as contas da Reclamante, mantidas na Ágora, apresentavam os saldos “zerados” (fl. 78);

- Em sua ficha cadastral, a Reclamante declarou que as operações seriam ordenadas por intermédio de senha e assinatura eletrônicas fornecidas pela Ágora (fl. 78);
- Todas as ofertas relativas às operações realizadas em nome da Reclamante, no período de 1º/11/08 a 31/12/08, foram enviadas ao sistema Megabolsa por meio do sistema de roteamento de ordens, conexão automatizada (porta 302 – *homebroker*). As ofertas foram registradas diretamente nos códigos da Reclamante, não havendo reespecificações (fl. 78);
- No período de 1º/11/08 a 31/12/08, as contas de custódia da Reclamante, mantidas na Ágora, foram “zeradas” em 51 pregões, sendo que, em seis deles, os resultados financeiros das operações liquidadas foram transferidos (total ou parcialmente) para as contas-correntes bancárias da Reclamante. Nos demais pregões, os resultados financeiros foram utilizados para compensar débitos de operações, de chamadas de margem e de outros valores cobrados da Reclamante (fl. 79);
- No período de 1º/11/08 a 31/12/08, foram registradas retiradas nas contas da Reclamante, mantidas na Ágora, conforme tabela abaixo (fl. 80):

Conta nº 15.494		Conta nº 405.302	
Data	Valor	Data	Valor
5/1/06	(11.200,00)	7/7/06	(6.000,00)
6/4/06	(3.280,00)	10/7/06	(1.500,00)
26/4/06	(1.100,00)	17/8/06	(600,00)
9/5/06	(8.200,00)	16/11/06	(2.140,00)
24/7/06	(800,00)	16/6/08	(2.600,00)
31/7/06	(1.200,00)	-	-
9/8/06	(1.550,00)	-	-
24/8/06	(7.000,00)	-	-
11/9/06	(3.410,00)	-	-
15/9/06	(55.300,00)	-	-
27/9/06	(885,00)	-	-

h
4

BSM
**BM&FBOVESPA
SUPERVISÃO DE MERCADOS**


Processo do Mecanismo de Ressarcimento nº 07/09
Yone da Silva Ricci X Ágora Corretora de Títulos e Valores Mobiliários S/A

16/10/06	(4.000,00)	-	-
6/11/06	(1.325,00)	-	-
23/12/08	(95.000,00)	-	-
26/12/08	(16.300,86)	-	-
Total	(210.550,56)	Total	(12.840,00)

- A Ágora apresentou relatório que demonstra os dados das solicitações de retirada de recursos, efetuadas pelo *site* da corretora, em nome da Reclamante, em 23 e 26/12/08, as quais ocorreram conforme segue (fl. 81):

Data	Horário da solicitação	Horário do processamento	Valor da retirada (R\$)	Dados bancários
23/12/08	12h21	12h57	95.000,00	Banco 001 – ag. 1361 – c/c 28097
26/12/08	11h11	11h55	16.300,86	Banco 001 – ag. 1361 – c/c 28097

- Até 22/12/08, os dados bancários da Reclamante, cadastrados no sistema SINACOR, eram: Banco Real, agência 0161, conta-corrente nº 07279405, os quais correspondem aos informados na ficha cadastral da Reclamante, assinada perante a Ágora em 30/9/03. Por meio do relatório SINACOR, apresentado pela corretora, denominado “log de clientes – atividade Bolsa”, verifica-se que, às 16h46 de 22/12/08, os referidos dados bancários foram alterados para: Banco do Brasil, agência 1361, conta-corrente nº 280976 (fl. 81);
- A Ágora informou que a solicitação para a alteração da conta-corrente bancária da Reclamante foi efetuada por meio de conversa no “chat” de atendimento da corretora, cujo acesso exigiu o *login* e a senha da cliente. Em 23/12/10, a corretora apresentou relatórios que demonstram as conversas que teriam sido mantidas entre a Reclamante e os colaboradores da corretora, cujos principais trechos são destacados a seguir (fls. 81/83):

Endereço para correspondências
Praça dos Correios, s/n, Centro,
01031-970, São Paulo, SP
Caixa Postal 332

BSM - BM&FBOVESPA Supervisão de Mercados
Rua XV de Novembro, 275 – 01013-001 – São Paulo, SP
Tel.: (11) 2565-4000
www.bsm-autoregulacao.com.br

✓

5

Processo do Mecanismo de Ressarcimento nº 07/09
Yone da Silva Ricci X Ágora Corretora de Títulos e Valores Mobiliários S/A

Conversa 1 – 24/11/08 – 15h59
<ul style="list-style-type: none">• Uma pessoa identificada como Yone (a Reclamante) informa que deseja adicionar uma nova conta-bancária para retirada e gostaria de saber como proceder;• O colaborador da Ágora responde que a cliente deve cadastrar a conta em <i>minha conta>cadastro e senha>meu cadastro</i>;• A Reclamante pergunta se seria possível adicionar a conta pelo <i>site</i> ou se seria necessário enviar algum documento, ao que o colaborador responde que bastaria adicionar pelo <i>site</i>.
Conversa 2 – 26/11/08 – 15h59
<ul style="list-style-type: none">• A Reclamante informa que está tentando incluir pelo <i>site</i> uma conta-poupança para retirada de recursos, porém não está conseguindo;• O colaborador da Ágora responde que somente seria possível cadastrar conta-corrente e que, se fosse efetuada uma solicitação de retirada para uma conta-poupança, essa solicitação não seria realizada;• A Reclamante informa que já possui uma conta-corrente cadastrada e que irá manter a mesma.
Conversa 3 – 22/12/08 – 13h57
<ul style="list-style-type: none">• A Reclamante informa que está tentando incluir pelo <i>site</i> uma conta-corrente para retirada de recursos, porém não está conseguindo;• A colaboradora da Ágora responde que a atualização da conta acontecerá no dia seguinte e pergunta à cliente se ela precisa dos recursos para o mesmo dia;• A Reclamante responde que sim e pergunta à colaboradora se ela poderia fazer a inclusão em virtude da dificuldade que encontrou para fazê-lo pelo <i>site</i>.• A colaboradora informa que não, uma vez que a cliente tem acertos para fazer em seu cadastro, tais como: preenchimento do tipo, data de emissão e órgão emissor do documento de identidade, naturalidade e o dígito da conta-corrente nº 07279405. Informa, ainda, que a cliente deve entrar em contato pelo <i>chat</i> ou por telefone após a realização das alterações cadastrais e, aí sim, solicitar atualização dos dados bancários. As demais alterações somente seriam efetuadas com o envio de comprovante e de carta de alteração.

Processo do Mecanismo de Ressarcimento nº 07/09
Yone da Silva Ricci X Ágora Corretora de Títulos e Valores Mobiliários S/A

Conversa 4 – 22/12/08 – 16h36
<ul style="list-style-type: none">• A Reclamante informa que efetuou alteração da conta-bancária em seu cadastro, porém a conta nova ainda não está aparecendo no menu “retirada”;• O colaborador da Ágora pergunta à cliente se os dados da conta são: “Banco 001 – agência 1361 – c/c 28097-6, tipo de conta- corrente”;• A Reclamante confirma os dados e informa que é essa a conta que gostaria que fosse incluída em seu cadastro;• O colaborador da corretora informa que vai solicitar que os dados sejam incluídos e menciona que, em 10 minutos, a cliente conseguirá efetuar a retirada.
Conversa 5 – 23/12/08 – 12h24
<ul style="list-style-type: none">• A Reclamante informa que efetuou um pedido de retirada e pergunta qual seria o prazo para o crédito em sua conta-corrente;• A colaboradora da Ágora informa que até o final do dia o crédito estaria na conta da Reclamante, ao que a Reclamante agradece e responde que irá aguardar.
Conversa 6 – 23/12/08 – 18h05
<ul style="list-style-type: none">• A Reclamante informa que efetuou o pedido de retirada, porém os recursos ainda não haviam sido creditados em sua conta;• O colaborador da Ágora informa que o crédito foi processado e que vai entrar no mesmo dia na conta da Reclamante;• A Reclamante pergunta se tem algum prazo em relação ao horário, ao que o colaborador da corretora confirma os dados da conta-corrente incluída e informa que os recursos vão ser creditados até o final do dia.

- A Ágora informou que o registro e armazenamento dos *logs* de acesso ao portal são efetuados em formato XML, no momento em que o investidor acessa qualquer página desenvolvida pela instituição. Esse arquivo armazena informações como o nº do I.P. do computador do cliente, o horário e a página aberta e que para os eventos financeiros como retirada, transferência e extrato são registrados os parâmetros consultados (fls. 83/84);
- Quanto aos acessos da Reclamante ao *homebroker*, a outras páginas do *site* da corretora e ao *chat* de atendimento da corretora, no período de 3/11/08 a 31/12/08, a Ágora apresentou três relatórios, quais sejam, (i) os *logs* de acesso da Reclamante ao *homebroker*, indicando 135 acessos³; (ii) os *logs* de acesso

³ Foram utilizados 11 I.P.s distintos, sendo que nenhum deles era idêntico aos I.P.s utilizados nas consultas efetuadas em nome da Reclamante por meio do *chat* de atendimento, para a alteração da conta-bancária e ao que foi utilizado para efetuar as retiradas (208.85.2.68 - fls. 84 e 86).

Processo do Mecanismo de Ressarcimento nº 07/09
Yone da Silva Ricci X Ágora Corretora de Títulos e Valores Mobiliários S/A

- da Reclamante às páginas do *site* da corretora, como por exemplo, retirada, transferência, saldo/limite, extrato de conta-corrente e carteira de ações⁴; e (iii) as conversas mantidas em nome da Reclamante e os colaboradores da Ágora, por meio do *chat* de atendimento, as quais demonstram os questionamentos e as solicitações que a Reclamante teria efetuado à corretora acerca da alteração de seus dados bancários mantidos na instituição⁵ (fls. 84/85);
- Foi identificado nesses relatórios que, em 22 e 23/12/08, dois I.P.s distintos foram conectados simultaneamente ao portal da Ágora na *internet*, ambos acessando páginas relacionadas à conta-corrente da Reclamante, ou seja, enquanto um I.P. estava “logado” no *homebroker*, um segundo estava “logado” na página da sessão financeira da corretora (transferência e retirada de recursos)⁶;
 - As retiradas de recursos efetuadas em 23 e 26/12/08 foram solicitadas por intermédio do computador com o I.P. nº 208.85.2.68, que corresponde ao do computador utilizado nas conversas que teriam sido mantidas entre a Reclamante e os colaboradores da Ágora, por meio do *chat* de atendimento da corretora, realizadas em 22 e 23/12/08 (fl. 86).

II.3.2 – Da defesa da Ágora e do ponto controvertido

12. A Ágora alega que, desde 29/12/08, data em que a Reclamante compareceu à corretora para relatar os acontecimentos, vem realizando “as diligências necessárias para apurar o ocorrido”, tendo, inclusive, prestado esclarecimentos perante a Delegacia de Repressão de Crimes de Informática – (“DRCI”) do Rio de Janeiro⁷, quanto aos I.P.s utilizados, contendo data e hora, visando a “apurar o real

⁴Em novembro de 2008, foram utilizados sete I.P.s distintos, sendo que nenhum deles era idêntico aos I.P.s utilizados nas consultas efetuadas em nome da Reclamante por meio do *chat* de atendimento, para a alteração de nova conta-bancária e ao que foi utilizado para efetuar as retiradas (208.85.2.68 - fls. 84/86); em dezembro de 2008, foram utilizados 11 I.P.s distintos, sendo que um deles era idêntico a um dos I.P.s utilizados nas consultas efetuadas em nome da Reclamante por meio do *chat* de atendimento, para a alteração de nova conta-bancária e ao que foi utilizado para efetuar as retiradas (208.85.2.68 - fls. 84/86).

⁵Foram seis contatos efetuados pelo *chat* de atendimento da corretora, com a utilização dos seguintes I.P.s: 202.67.154.148, 195.2.228.226 e 208.85.2.68 (fl. 86).

⁶Em 22/12/08, o I.P. 201.53.88.186 estava “logado” no *homebroker* no período das 11h47 às 11h56, enquanto que o I.P. 80.190.200.171 estava “logado” na sessão financeira, no horário das 11h49 às 11h52; no dia 23/12/08, o I.P. 201.53.88.186 estava “logado” no *homebroker* nos horários das 11h08 às 11h16, enquanto que o I.P. 208.85.2.68 estava “logado” na sessão financeira, nos horários das 11h09, 11h12 e 11h16 (fl. 86).

⁷A Reclamante lavrou um registro de ocorrência perante essa delegacia, em 29/12/08 (fl. 4).

