



**COMISSÃO DE VALORES MOBILIÁRIOS**

Rua Sete de Setembro, 111/2-5º e 23-34º Andares, Centro, Rio de Janeiro/RJ - CEP: 20050-901 - Brasil - Tel.: (21) 3554-8686

Rua Cincinato Braga, 340/2º, 3º e 4º Andares, Bela Vista, São Paulo/ SP - CEP: 01333-010 - Brasil - Tel.: (11) 2146-2000

SCN Q.02 - Bl. A - Ed. Corporate Financial Center, S.404/4º Andar, Brasília/DF - CEP: 70712-900 - Brasil -Tel.: (61) 3327-2030/2031  
www.cvm.gov.br

Ofício Interno nº 11/2021/CVM/SMI/GMN

São Paulo, 27 de abril de 2021.

À SMI,

Senhor Superintendente,

**Assunto: Recurso em Processo de Reclamação ao Mecanismo de Ressarcimento de Prejuízos (“MRP”)**

**MRP nº 074/2020**

**Reclamante: J.E.D.S.**

**Reclamada: EASYNVEST - TÍTULO CV S.A.**

**Processo CVM nº 19957.008030/2020-45**

Prezado Senhor,

1. Este processo trata de recurso interposto por J.E.D.S. (“Reclamante”), contra a decisão da BSM Supervisão de Mercados (“BSM”) que, no âmbito do Processo MRP nº 74/2020, decidiu pela improcedência parcial do pedido de ressarcimento de prejuízos em face da EASYNVEST - TÍTULO CV S.A. (“Reclamada”).

## **HISTÓRICO**

### **Reclamação**

2. A reclamação (doc. 1139770, fls. 01 e 02) foi apresentada perante o MRP na data de 13/12/2019 ([https://mrp.bsmsupervisao.com.br/BSM\\_MRP/Public/ResumoReclamacao.aspx?p=1&pst=dfc9aff4-d0aa-4a93-9085-63e877133cc6](https://mrp.bsmsupervisao.com.br/BSM_MRP/Public/ResumoReclamacao.aspx?p=1&pst=dfc9aff4-d0aa-4a93-9085-63e877133cc6)).

3. Conforme o Reclamante:

- *Em 02/12/2019, teria aberto uma operação [de venda] com win19 [WINZ19];*
- *Teria zerado essa operação a 108.750 pontos;*
- *Posteriormente, via telefone celular teria visto que a operação estava*

*aberta;*

- *Teria tentado, por todos os canais disponíveis zerar novamente, mas não obteve êxito;*
- *Teria deixado uma ordem "stop" [109.200, com disparo a 109.175] com valor superior ao da zeragem [superior a 108.750];*
- *Tentando recuperar os prejuízos, teria aberto nova posição [de venda];*
- *Mais uma vez não teria conseguido zerar por instabilidades do sistema;*
- *E essa segunda operação tentou zerar a 109.175 pontos.*

4. Ao final, o Reclamante solicita o ressarcimento de R\$ 30.504,00.

### **Abertura do processo de MRP**

5. O Reclamante foi informado da abertura do processo de MRP nº 74/2020 e instado a prestar esclarecimentos adicionais por meio do OF/BSM/SJUR/MRP-0325/2020 (doc. 1139770, fls. 6 e 7).

6. A Reclamada, por sua vez, foi informada da abertura do processo de MRP nº 74/2020 e instada a apresentar defesa por meio do OF/BSM/SJUR/MRP-0326/2020 (doc. 1139770, fls. 8 a 11).

### **Esclarecimentos Adicionais do Reclamante**

7. Em resposta ao OF/BSM/SJUR/MRP-0325/2020 (doc. 1139770, fls. 6 e 7) o Reclamante apresentou manifestação (doc. 1139770, fl. 14), em síntese, informando que:

- *a operação tratava-se de 200 contratos de WINZ19 aberta às 9:23 do dia 02/12/2019;*
- *não teria como informar o horário dos "stops" executados pela Reclamada;*
- *a primeira tentativa de zeragem teria se dado por volta de 9:36;*
- *após esse horário, teria havido várias tentativas de zeragem de posição que não teriam sido executadas por instabilidades no sistema.*

8. O Reclamante apresentou, também, "print" de tela de celular (doc. 1139772) com a seguinte mensagem:

*Rejeição de negócios*

*Nome da conta: easynvest - 7192478*

*Ocorreu um erro inesperado durante a geração do relatório*

### **Resposta da Reclamada**

9. A Reclamada atendeu ao solicitado no OF/BSM/SJUR/MRP-0326/2020 (doc. 1139770, fls. 8 a 11), por meio de correspondência de 02/03/2020 (doc. 1139770, fls. 15 a 22) e anexos (docs. 1139770, fls. 23 a 121, docs. 1139773 a doc. 1139778).

10. A Reclamada reconheceu uma intermitência pontual para o investidor e esclareceu que foi efetuado o ressarcimento de R\$ 7.363,00 (doc. 1139770, fl. 17 e 89).

11. O referido ressarcimento teria sido realizado considerando a diferença do preço do ativo quando o Reclamante pretendia zerar a posição e o preço do ativo quando o Reclamante teria conseguido realizar o acesso e programar a ordem 'stop' (doc. 1139770, fl. 18).

12. Mais ainda, a Reclamada ressalta que o Reclamante "*estava tentando*

realizar o acesso ao Home Broker às 9h37, onde pretendia ter zerado sua posição na média [108.750], sendo a mínima daquele momento 108 835" (doc. 1139770, fl. 18).

13. E que às "10h12 o Reclamante conseguiu realizar o acesso e programar uma ordem STOP no preço desejado, aceitando assim o risco de aumentar o seu prejuízo, visto que poderia ter encerrado sua posição no 109 020" (doc. 1139770, fl. 18).

14. A reclamada cita também os seus canais de contingência (Central do Investidor, telefone, chat ou e-mail) que poderiam ter sido acionados pelo Reclamante.

### **Manifestação do Reclamante à Resposta da Reclamada**

15. Segundo o Reclamante (doc. 1139770, fl. 149), a Reclamada omite gravações telefônicas, omite a existência de outros investidores prejudicados e cita vídeo comprovando que o telefone para contingência não era atendido pela Reclamada (doc. 1139776, processoeasy.MP4).

### **Decisão da BSM**

16. Com base nas alegações trazidas ao processo, nos documentos anexados pelas partes, no Parecer da Superintendência Jurídica - SJUR (doc. 1139770, fls. 160 a 167), o Diretor de Autorregulação ("DAR") emitiu sua decisão (doc. 1139770, fls. 169 a 172).

17. Preliminarmente, foram atestadas a legitimidade das partes e a tempestividade da Reclamação.

18. Quanto ao mérito, o DAR aduz, inicialmente:

*4. O Reclamante solicitou ressarcimento de prejuízo no valor de R\$ 30.504,00, em razão de falha operacional na plataforma de negociação disponibilizada pela Reclamada, no pregão do dia 2.12.2019, que lhe impossibilitou zerar posição vendida em WINZ19, às 9h36, ao preço de 108.750 pontos e, posteriormente, ao preço de 109.175 pontos. O Reclamante alegou que os canais alternativos da Reclamada estavam indisponíveis, de modo que suas posições foram encerradas somente quando chegaram ao stop, resultando no prejuízo reclamado.*

*5. Em sua defesa, a Reclamada confirma a intermitência do Home Broker no pregão de 2.12.2019. A Reclamada aponta que ressarciu o Reclamante no valor de R\$ 7.363,00, referente à diferença do valor do ativo às 9h37, momento em que o Reclamante tentou efetuar a zeragem da posição, e o valor do ativo às 10h12, quando o Reclamante teve acesso à plataforma e parametrizou ordem stop no preço desejado (fl. 18).*

*6. As alegações e evidências apresentadas pelas partes neste MRP indicam que, por volta de 9h36 do dia 2.12.2019, o Reclamante foi impossibilitado de zerar posições que mantinha em WINZ19 em razão de instabilidade na plataforma de negociação disponibilizada pela Reclamada.*

19. O DAR confirmou que os canais alternativos da Reclamada não estavam funcionando adequadamente durante a intermitência ocorrida em 02/12/2019.

20. Na sequência, verificou se havia condições de mercado para a execução das ordens do Reclamante para zeragem de posição e, nesse sentido,

acompanhou o Parecer Jurídico que, citando análise da Superintendência de Acompanhamento de Mercado da BSM, concluiu que "*não havia condições de mercado para a execução da ordem de compra de WINZ19 ao preço de 108.750 pontos entre o período de 9h36 (horário da tentativa de encerramento da posição pelo Reclamante) e 10h12 (horário do registro de ordem stop pelo Reclamante) do pregão de 2.12.2019.*"

21. Na ausência de condições para executar a operação pretendida pelo Reclamante envolvendo WINZ19, no momento da indisponibilidade, no pregão de 02.12.2019, o DAR entendeu que não há prejuízo a ser ressarcido pelo MRP.

22. Assim, o DAR julgou "*improcedente o pedido do Reclamante neste processo de MRP, considerando que não houve prejuízo decorrente de ação ou omissão da Reclamada, nos termos do artigo 77 da ICVM nº 461/2007*".

## **Recurso do Reclamante**

23. Comunicado da decisão da BSM em 15/10/2020 (doc. 1139765), o Reclamante apresentou recurso (doc. 1139770, fls. 174 a 175) em 13/11/2020 (doc. 1139765), alegando, em síntese, que:

- *a Reclamada teria feito o ressarcimento em valor inferior ao devido com o argumento de que a posição poderia ter sido zerada em 109.020 pontos;*
- *não teria tido condições de zerar a posição em 109.020 pontos pois o sistema não funcionava;*
- *o sistema teria acatado uma ordem stop que ele [Reclamante] teria colocado com um valor qualquer para verificar se algo funcionava e quando ele [Reclamante] viu que a ordem foi acatada, [o Reclamante] tentou zerar, mas para isso antes teria que cancelar o stop;*
- *a Reclamada teria considerado no cálculo do ressarcimento o valor de 109.020 pontos e não o valor da zeragem em 109.200 pontos;*
- *para fins de ressarcimento, deveria ser considerada a diferença de 180 pontos por 251 contratos.*

24. Em seu recurso, o Reclamante agora questiona o valor do ressarcimento que a Reclamada havia considerado: diferença entre 109.020 e 108.750, enquanto o Reclamante entendia que a diferença a ser ressarcida deveria ser 109.200 e 108.750, isto porque o sistema da Reclamada se encontrava inoperante e não teria sido possível 'zerar' sua posição a 109.020.

## **MANIFESTAÇÃO DA ÁREA TÉCNICA**

### **Tempestividade e Legitimidade**

25. No caso, o Reclamante questiona fatos ocorridos no pregão de 02/12/2019 e apresentou pedido de ressarcimento ao MRP em 13/12/2019

([https://mrp.bsmsupervisao.com.br/BSM\\_MRP/Public/ResumoReclamacao.aspx?p=1&pst=fcf1be90-ee16-499c-aa04-cdf53c84275e](https://mrp.bsmsupervisao.com.br/BSM_MRP/Public/ResumoReclamacao.aspx?p=1&pst=fcf1be90-ee16-499c-aa04-cdf53c84275e)) dentro do prazo previsto no art. 80, da Instrução CVM nº 461/2007, segundo o qual o investidor poderá pleitear o ressarcimento do seu prejuízo por parte do mecanismo instituído para esse fim, independentemente de qualquer medida judicial ou extrajudicial, no prazo de 18 (dezoito) meses, a contar da data de ocorrência da ação ou omissão que tenha dado origem ao pedido.

26. Outrossim, conforme ficha cadastral (doc.1139770, fl. 45) o Reclamante é cliente da Reclamada.

27. Verifica-se, portanto, a tempestividade do pedido de ressarcimento, bem como a legitimidade do Reclamante e da Reclamada para figurarem como partes no processo de MRP.

28. Verifica-se também a tempestividade do recurso à CVM, na medida em que o Reclamante foi cientificado da decisão da BSM em 15/10/2020 (doc. 1139765) e apresentou seu recurso (doc. 1139770, fls. 174 a 175) em 13/11/2020 (doc.1139765), dentro do prazo de 30 dias, previsto no art. 20, inciso III, alínea “a”, do Regulamento do MRP.

### **Tentativa de 'zerar' a posição vendida de WINZ19 a 108.750**

29. No pregão de 02/12/2019, às 9:23, conforme alegado pelo Reclamante à BSM, foi aberta uma posição vendida de 200 WINZ19, fato confirmado pelo Sistema de Acompanhamento de Mercado - SAM da SMI: 9:23:22, ao valor médio de 108.715 pontos (doc. 1206457, linhas 2 a 19).

30. Em razão da cotação de WINZ19 continuar a subir, o Reclamante, para estancar o prejuízo, teria inserido no sistema da Reclamada uma ordem limitada de compra de 200 WINZ19 a 108.750 pontos, conforme informado pelo próprio Reclamante em sua reclamação à BSM, sem, no entanto, ter informado o horário.

31. Por oportuno, observa-se que, conforme pesquisa no SAM (doc. 1240935, arquivo Consulta WINZ19.xlsx) entre 9:23:22 e 9:35:02, foram executados inúmeros negócios com WINZ19 a 108.750, sendo que, pouco antes das 9:35:02, temos a seguinte situação:

a)41 negócios de compra, totalizando 242 contratos, a 108.750 entre 09:34:35 e 09:35:02; e

b)41 negócios de venda, totalizando 242 contratos a 108.750 entre 09:34:35 e 09:35:02.

### **Condições de Mercado**

32. O Reclamante, por meio de vídeo (doc. 1139701, link fl.55), grava o relógio da tela do seu computador, que apresenta o horário de 9:37, e demonstra a indisponibilidade da plataforma “*home broker*” da Reclamada.

33. Vale observar ainda que, segundo o vídeo apresentado, o Reclamante mostra a tela de seu celular em ligação para o número de contingência da Reclamada e essa tela de celular apresenta o tempo de espera, que se encontrava em 1 minuto e 41 segundos.

34. Esse tempo de espera aponta que a ligação teve início por volta de 9:35.

35. Considerando que o início da gravação, por volta das 9:35, é posterior aos problemas encontrados pelo Reclamante para inserir sua ordem de zeragem a 108.750, é factível que o Reclamante tenha acessado a plataforma “*home broker*” da Reclamada para inserir aquela ordem limitada a 108.750.

36. E considerando ainda que o último negócio a 108.750 foi realizado às 9:35:02, também é factível dizer que havia condições de mercado para o Reclamante zerar sua posição vendida de 200 WINZ19 a 108.750.

37. Questionada, a partir de diligência adicional desta área técnica, sobre o motivo da não execução dessa ordem de compra de 200 WINZ19 a 108.750 pontos (doc. 1227692) citada pelo Reclamante, a Reclamada informou que, em 02/12/2019, a referida ordem sequer foi inserida no sistema (doc. 1235703/Resposta Ofício 98-2021\_CVM-SMI, fl. 2).

38. O que faz sentido, isto porque o sistema "home broker" da Reclamada encontrava-se inoperante e um dos canais de contingência da Reclamada não atendeu ao reclamante de forma tempestiva.

39. Ademais, conforme a Reclamada, ainda em resposta a esta área técnica (doc. 1235703/Resposta Ofício 98-2021\_CVM-SMI, fl. 2), "*foi identificado que a Plataforma da Corretora passou por uma intermitência pontual para o investidor, ocasionando instabilidade em seu acesso, o que pode o ter impossibilitado de inserir uma ordem no intervalo das 9h37 até às 10h12 do dia 02/12/2020. Ressalta-se que, tão logo identificada essa intermitência, as áreas internas foram contatadas para tratativa e solução do ocorrido.*" (doc. 1235703/Resposta Ofício 98-2021\_CVM-SMI, fl. 2).

40. Então, a Reclamada reconhece uma intermitência "pontual" e diz que essa intermitência pode ter impossibilitado o Reclamante de inserir ordens entre 9:37 e 10:12.

41. No entanto, não apenas a partir das 9:37, conforme admitido pela Reclamada, mas, sim, mesmo antes das 9:37, conforme detalhes presentes no vídeo apresentado pelo Reclamante, visto que o Reclamante grava a tela de seu celular há 1 minuto e 41 segundos aguardando ser atendido pelo canal de contingência da Reclamada, enquanto seu computador informa o horário das 9:37, o que é de se esperar que por volta das 9:35 o "home broker" da Reclamada já se encontrava inoperante.

42. E mais, os negócios com WINZ19 a 108.750 foram realizados até às 9:35:02 daquele pregão de 02/12/2020, o que reforça que o Reclamante teria, sim, tentado inserir sua ordem de compra a 108.750, havendo condições de mercado para tanto.

### **Canal de Contingência**

43. A Instrução CVM nº 380/2002, que estabelece normas e procedimentos a serem observados nas operações realizadas por meio da rede mundial de computadores, determina em seu art. 6º que as "*corretoras eletrônicas devem estabelecer planos de contingência para seus sistemas, com o objetivo de preservar o atendimento aos investidores nos casos de suspensões no atendimento pela rede mundial de computadores, períodos de alta volatilidade no mercado ou picos de demanda.*"

44. A Reclamada disponibiliza canais de contingência, conforme definido no item 2.6 do contrato de intermediação nos seguintes termos (doc. 1139770, fls. 21 e 25):

*"2.6. As ordens transmitidas via internet, direta e automaticamente para o sistema eletrônico de negociação da CORRETORA serão sempre do tipo limitada.*

*a) Em caso de interrupção do sistema eletrônico de negociação da CORRETORA, por motivo operacional ou de força maior, as ordens poderão ser emitidas diretamente à Central do Investidor da CORRETORA, por meio do telefone, chat ou e-mail."*

45. Ocorre que, conforme demonstrado pelo Reclamante, pelo menos, um dos canais de contingência da Reclamada não estava funcionando adequadamente, na medida em que é apresentado vídeo (doc. 1139701, link fl.55), por meio do qual é possível verificar que às 9:37 o Reclamante já estava aguardando o atendimento de sua ligação há 1 minuto e 41 segundos.

46. Pelo que, não tendo sido atendido de forma tempestiva, o Reclamante perdeu a chance de zerar sua posição vendida em WINZ19 a 108.750, em momento no qual havia condições de mercado para esse preço.

## **Perda da Chance**

47. No âmbito do Processo CVM nº SP2010/36, julgado em 31/08/2010, Diretor Relator Alexsandro Broedel Lopes, bem como no Processo CVM nº RJ2012/259, julgado em 04/09/2012, Diretor Relator Roberto Tadeu Antunes Fernandes, o Colegiado assentou que *“a citada teoria da ‘perda da chance’ oferece, na verdade, ferramentas para o cálculo do ressarcimento devido a alguém que se vê privado da oportunidade de obter uma determinada vantagem ou de evitar um prejuízo, por ato ou omissão de terceiro. Mas a chance perdida deve ser considerada ‘séria e real’, não sendo passível o ressarcimento de um valor incerto, improvável, sob pena de enriquecimento ilícito”*.

48. Pelo que se constata do vídeo apresentado pelo Reclamante, havia, sim, condição de mercado para o Reclamante 'zerar' sua posição vendida de WINZ19 108.750, porém, o canal de contingência utilizado pelo Reclamante e disponibilizado pela Reclamada não o atendeu de forma tempestiva.

49. Há, assim, de se considerar que o a prova produzida pelo Reclamante é 'séria e real', de valor certo: havia condição de mercado, isto porque até às 9:35:02 foram realizados negócios a 108.750, e provável: o Reclamante demonstra estar a 1 minuto e 41 segundos em espera para ser atendido e a tela de seu computador apresenta o horário da 9:37, pelo que é provável que o Reclamante tenha tentado inserir sua ordem para 'zerar' sua posição até antes das 9:35.

## **Cálculo do ressarcimento**

50. Caso o Reclamante não tivesse tido a 'perda da chance' para executar sua ordem de compra a 108.750 de 200 WINZ19, preço este que foi negociado muito proximamente do horário da gravação apresentada, qual seja, às 9:37, horário presente na tela do computador do Reclamante, enquanto que, pela tela de seu celular, o Reclamante encontrava-se a 1 minuto e 41 segundos aguardando para ser atendido pela Reclamada, demonstrando que sua tentativa de contato com a Reclamada teria sido iniciada pouco mais das 9:35 e finalmente, que o preço de 108.750 foi, de fato, negociado até às 9:35:02, o Reclamante teria sofrido um prejuízo não maior que:

Venda de 200 WINZ19 a 108.715

Compra de 200 WINZ19 a 108.750

Prejuízo:  $200 \times (108.715 - 108.750) \times 0,20 = R\$ (1.400,00)$

51. No entanto, em razão de não ter tido a chance de executar a referida ordem de compra, realizou as seguintes operações até conseguir zerar sua posição:

a) "Stop" : compra de 199 WINZ19 a 109.185

Posição vendida de 1 WINZ19 a 108.715

Prejuízo:  $199 \times (108.715 - 109.185) \times 0,20 = R\$ (18.706,00)$

b) Venda de 250 WINZ19 a 109.197

Posição vendida de 251 WINZ19, sendo 1 a 108.715 e 250 a 109.197

Preço Médio de 109.195

c) 'Stop' de 251 WINZ19 a 109.430

Prejuízo:  $251 \times (109.195 - 109.430) \times 0,20 = R\$ (11.797,00)$

Total do Prejuízo: (a) + (c) = R\$ (30.503,00), valor que confere com o pedido de ressarcimento do Reclamante.

52. No entanto, conforme o próprio Reclamante alega, percebendo o prejuízo em valores maiores do que aquele de R\$ 1.400,00, o Reclamante abre uma nova posição vendida de 250 WINZ19 (item b - parágrafo anterior), que não deverá ser tratado para efeito de ressarcimento.

53. Isto posto, o ressarcimento será:

a) 'Stop' de 199 WINZ19 a 109.185

Posição vendida de 1 WINZ19 a 108.715

Prejuízo:  $199 \times (108.715 - 109.185) \times 0,20 = \text{R\$ } (18.706,00)$

b) a desconsiderar para efeito de ressarcimento

c) "Stop" de 1 WINZ19 a 109.430

Prejuízo:  $1 \times (108.715 - 109.430) \times 0,20 = \text{R\$ } (143,00)$

54. Assim, o prejuízo final sofrido pelo Reclamante alcançou  $(18.706,00) + (143,00) = \text{R\$ } (18.849,00)$

55. Contra um prejuízo, caso não tivesse o Reclamante perdido a chance de inserir a ordem para 'zerar' sua posição a 108.750, teria sido de R\$ (1.400,00).

56. Nesse contexto, propõe-se o ressarcimento da diferença:  $(18.849,00) - (1.400,00) = \text{R\$ } (17.449,00)$ .

57. Há que se observar que a Reclamada, por liberalidade, já havia ressarcido parcialmente o Reclamante no montante de R\$ 7.363,00 (doc. 1139770, fl. 17 e 89).

58. O ressarcimento atinge  $(17.449,00) + 7.363,00 = \text{R\$ } (10.086,00)$  sobre o qual ainda deve incidir a devolução dos custos de operação.

## **Demais ordens**

### **A - Ordem 'Stop' de 199 WINZ19 inserida pelo Reclamante**

59. Às 10:12, conforme afirmado pela Reclamada, o acesso ao "home broker" foi restaurado.

60. O Reclamante registra uma ordem 'stop' às 10:12:56 para 199 WINZ19 ao preço de 109.200 com preço de disparo de 109.175 (doc. 1139776/pasta Docs diversos pgs.123 a 128/provaeasybsm.MP4).

61. Esse registro da ordem 'stop' é confirmada pela Reclamada (doc. 1139773/ Docs\_diveersos\_pgs.\_86\_a\_88.zip/ Cópia de Doc. 6.xls, linha 183).

62. Às 10:17, o Reclamante, por meio de outro vídeo, alega que, em face de nova indisponibilidade dos sistemas, sua posição deveria ter sido zerada entre 108.811 e 108.965.

63. Porém, agora, essa alegação do Reclamante não se sustenta, isto porque o 'stop' foi parametrizado a 109.200, com disparo a 109.175 pontos (doc. 1139771) e o mercado ainda se encontrava inferior a 108.965.

64. Às 10:23:51, conforme pesquisa no SAM, aquela ordem 'stop' é



executada a 109.185 pontos, conforme especificado (109.200, com disparo a 109.175) e o Reclamante fica então com posição vendida em 1 WINZ19 (doc. 1206457).

65. Em um terceiro vídeo, também apresentado pelo Reclamante, ele alega que não teria conseguido cancelar aquela ordem 'stop' para 199 WINZ19, em face de nova indisponibilidade do "home broker" da Reclamada (doc. 1139776/pasta Docs diversos pgs.123 a 128/provaeasybsm.MP4).

66. Na verdade, essa intenção de cancelar a ordem 'stop' se deu por meio de várias tentativas pelo próprio Reclamante, entre 10:24:47 e 10:24:58, conforme apresentado pela Reclamada (doc. 1139773/ Docs\_diveersos\_pgs.\_86\_a\_88.zip/ Cópia de Doc. 6.xls, linhas 167 a 174).

67. Ou seja, a ordem 'stop' já havia sido executada às 10:23:51 e as tentativas de cancelamento ocorreram após esse horário: entre 10:24:47 e 10:24:58.

68. Portanto, nada a se questionar quanto à execução dessa ordem 'stop'.

### **B - Ordem de venda de 250 WINZ19 inserida pelo Reclamante**

69. Às 10:45:38, conforme pesquisa no SAM (doc. 1206457), o Reclamante realiza uma nova operação, agora de venda de WINZ19, dessa vez de 250 mini contratos, ficando, então, com posição vendida em 251 WINZ19, ao preço médio de 109.197 (doc. 1206457).

70. Portanto, nada a se questionar também quanto à execução dessa ordem de venda.

### **C - Ordem 'Stop' de 251 WINZ19 inserida pelo Reclamante**

71. Às 10:49:21, conforme informado pela Reclamada, o Reclamante registra uma nova ordem 'stop' para compra de 251 WINZ19 a 109.450 com disparo a 109.415 pontos (1139773/pasta Docs diversos pgs.86 a 88/Cópia de Doc.6.xls, linha 118);

72. Às 10:57:27, novamente conforme informado pela Reclamada, o Reclamante altera a ordem 'stop', para a mesma compra de 251 WINZ19, agora a 109.430, mantendo o disparo a 109.415 pontos (1139773/pasta Docs diversos pgs.86 a 88/Cópia de Doc.6.xls, linha 113).

73. Entre 11:00:17 e 11:00:18, conforme pesquisa no SAM (doc. 1206457), a ordem 'stop' é executada a 109.430, zerando aquela posição vendida do Reclamante de 251 de WINZ19.

74. Mais uma vez, nada a se questionar quanto à execução dessa segunda ordem 'stop'.

### **CONCLUSÃO**

75. Diante do exposto, considerando:

- a) A legitimidade das partes;
- b) A tempestividade do pedido de ressarcimento ao MRP;
- c) A tempestividade do recurso da decisão da BSM a esta Autarquia;
- d) O não atendimento, de forma tempestiva, pelo canal de contingência, nos termos do art. 6º da Instrução CVM nº 380 por parte da Reclamada; e
- e) A relevante prova produzida pelo Reclamante que demonstra a

teoria da 'perda da chance',

76. Propõe-se a reforma da decisão da BSM, que havia julgado improcedente o pedido de Ressarcimento do Reclamante, uma vez que, nos termos do art. 77, 'caput', da Instrução CVM nº 461/07, foi comprovada omissão por parte da Reclamada, em razão de (i) não atendimento tempestivo por canal de contingência da Reclamada, acrescido ao fato de (ii) o Reclamante ter produzido relevante prova que demonstra a teoria da 'perda da chance', o que, em seu conjunto, ocasionou o prejuízo sofrido pelo Reclamante.

77. O valor de ressarcimento alcança R\$ 10.086,00, mais a devolução dos custos de operação, conforme item 58 acima.

78. Nestes termos, sugere-se o encaminhamento do feito para decisão do COLEGIADO, ocasião em que esta área técnica coloca-se à disposição para relatar o caso.

79. Por fim, há de se destacar que a funcionalidade de plataformas de negociação, bem como de canais de contingência, são objeto de supervisão no âmbito do SBR da Superintendência de Relações com o Mercado e Intermediários (SMI), no biênio 21-22, bem como de auditorias promovidas pelo autorregulador, cujos resultados são acompanhados pela SMI.

80. Com destaque para as exigências contidas na Instrução CVM 505/11, a partir do aperfeiçoamento trazido pela Instrução CVM nº 612/19, para garantir informações atualizadas e colocação de ordens por meio de canais de atendimento de contingência.

Respeitosamente,

Carlos Eduardo Pereira da Silva  
Gerente de Análise de Negócios (GMN)

Ao SGE, de acordo com a manifestação da GMN.

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 **Carlos Eduardo Pereira da Silva, Gerente**, em 27/04/2021, às 09:20, com fundamento no art. 6º do Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015.



Documento assinado eletronicamente por **Francisco José Bastos Santos**,



**Superintendente**, em 27/04/2021, às 10:02, com fundamento no art. 6º do Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015.

---



Documento assinado eletronicamente por **Alexandre Pinheiro dos Santos, Superintendente Geral**, em 27/04/2021, às 10:46, com fundamento no art. 6º 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](https://sei.cvm.gov.br/conferir_autenticidade), informando o código verificador **1247448** e o código CRC **6A36FEB1**.

*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" **1247448** and the "Código CRC" **6A36FEB1**.*

---

---

**Referência:** Processo nº 19957.008030/2020-45

Documento SEI nº 1247448