



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 47/2021/CVM/SMI/GME

Rio de Janeiro, 24 de junho de 2021.

À SMI,

Assunto: Recurso em Processo de Mecanismo de Ressarcimento de Prejuízos ("MRP")

C.D.R. e BRADESCO S.A. CTVM

Processo CVM nº 19957.005258/2020-83 - MRP 318/2019

Senhor Superintendente,

1. Trata-se de recurso movido por C.D.R. ("Recorrente") contra decisão da BM&FBOVESPA Supervisão de Mercados ("BSM") que decidiu pela improcedência do pedido de ressarcimento de R\$ 67.282,00 face à BRADESCO S.A. CTVM ("Bradesco" ou "Reclamada"), relacionado a alegada indisponibilidade da plataforma de negociação *Mobile* da Reclamada no pregão de 28.11.2018.

I. Histórico

I.i. Reclamação

2. Em sua manifestação inicial à BSM, o Reclamante informou que era cliente da Reclamada e que, em 28.11.2018, teria realizado compras dos ativos MMXM11 e FJTA17 com a intenção de realizar operações de *day-trade* (1065815, fl. 03).

3. No entanto, ainda no mesmo pregão, o sistema da reclamada teria deixado de funcionar - tanto em momentos nos quais ele teria incluído ordens adicionais de compra, como quando ele teria tentado realizar operações de venda.

4. Dessa forma, o Reclamante solicitou ressarcimento no valor de R\$

67.282,00, decorrentes de:

- i. R\$ 3.356,00 correspondentes ao insucesso em realizar vendas da posição em aberto no dia 28.11.2018 - tendo os ativos em questão sofrido desvalorizações no pregão seguinte; e
- ii. R\$ 63.926,00 correspondentes ao insucesso de compras dos ativos MMX11 e FJTA17, os quais vieram a se valorizar entre os momentos em que o Reclamante alegadamente poderia ter realizado operações de venda.

I.ii. Defesa

5. Questionada pela BSM acerca de eventuais indisponibilidades ou falhas em suas plataformas de negociação que pudessem ter ocorrido no pregão em questão, a Reclamada afirmou que não teria identificado problemas de acesso à plataforma *Mobile* (1065815, fls. 50-53).

6. Adicionalmente, de acordo com a Reclamada, todas as 21 ordens relativas a papéis MMXM11 e FJTA17 emanadas do Reclamante via telefone celular no pregão de 28.11.2018 teriam sido recebidas, registradas e executadas, tendo sido a primeira ordem do dia enviada às 09h45m e a última às 15h47m - apesar do que a Reclamada chamou de "*lentidão na atualização dos dados*".

7. A Reclamada afirmou que o cliente teria entrado em contato por telefone com a mesa de operações para reclamar da suposta indisponibilidade, ocasião em que teria sido orientado a colocar suas ordens diretamente com a mesa - o que, porém, ele não teria feito.

8. Por fim, a Reclamada apresentou o Contrato de Intermediação e Subcustódia ("Contrato de Intermediação") celebrado entre ela e o Reclamante, ressaltando o disposto em seu item 7.8:

7.8. Na eventualidade de ocorrer uma impossibilidade de acesso ao Site da Corretora e/ou qualquer outro meio eletrônico de realização de operações por problemas de conexão, ordem técnica da própria Corretora ou da B3, o Cliente poderá dirigir suas ordens diretamente à mesa de operações da Corretora, ou através dos telefones de contato disponíveis no site, não lhe sendo cobrado qualquer custo adicional àquelas referentes às operações normalmente realizadas via meio eletrônico.

I.iii. Relatório de Auditoria da BSM

9. A BSM elaborou Relatório de Auditoria relativo ao caso (1065815, arquivo contido na pasta "*fl. 69 - Relatório de Auditoria*"), dando especial atenção (i) a eventuais registros de indisponibilidade das plataformas de negociação da Reclamada no pregão em questão, (ii) aos logs de acesso de entrada e de saída do Reclamante às plataformas de negociação da Reclamada no pregão em questão e (iii) ordens em nome do Reclamante com ativos MMXM11 e FJTA17 encaminhadas ao *Order Management System* da Reclamada e à B3 S.A. - Brasil, Bolsa, Balcão no pregão em questão.

10. Os resultados obtidos pela auditoria da BSM foram:

- i. não foi identificado registro de indisponibilidade relacionado às

plataformas de negociação da Reclamada, incluindo a plataforma *Mobile*, no pregão de 28.11.2018.;

- ii. com base nos registros dos acessos de entrada e saída (*login/logout*) referentes à plataforma de negociação *Mobile*, o Reclamante acessou a plataforma 27 vezes no dia 28.11.2018, em horários distribuídos ao longo da maior parte do pregão; e
- iii. em relação às 16 ordens emanadas do Reclamante, verificou que:
 - a. 04 foram executadas;
 - b. 09 foram canceladas pelo usuário durante o pregão;
 - c. 02 foram canceladas por terem sido definidas na modalidade "DIA", mas não terem sido executadas até o final do pregão; e
 - d. uma oferta foi rejeitada, devido à quantidade da ordem estar fora do intervalo permitido (a ordem inserida foi de 150.000 FJTA17, acima do intervalo permitido de 90.000 FJTA17).

I.iv. Manifestação adicional do Recorrente

11. Tendo sido cientificado do Relatório de Auditoria, o Recorrente solicitou a inclusão, nos autos, de gravações (i) de sua ligação telefônica para a mesa de operações da Reclamada realizada no dia 28.11.2018 e (ii) de gravação telefônica de ligação feita pelo suporte técnico da Reclamada dias depois, na qual teria sido oferecido outro sistema para melhorar o acesso (1065815, fl. 73).

12. Em análise sobre esse pedido, a Superintendência Jurídica da BSM - SJUR entendeu que tal gravação não seria relevante para a elucidação da questão principal relativa à reclamação, qual seja, a produção de evidências de eventuais indisponibilidades nas plataformas de negociação da Reclamada (1065815, fl. 78, item 19). Dessa forma, o pedido do Recorrente não foi atendido.

I.v. Decisão da BSM

13. Em sua decisão (1065815, fls. 79-81), a BSM considerou determinante os indícios, apurados pela sua auditoria, de que a plataforma de negociação da Reclamada não apresentou indisponibilidade no pregão de 28.11.2018 e que a inexecução das operações enviadas se deu em razão de cancelamento pelo Recorrente, rejeição decorrente dos parâmetros do sistema de negociação e condições de mercado.

14. A BSM ressaltou também, em sua decisão, o fato de que os ativos MMXM11 e FJTA14 são negociados em lotes mínimos de 100 ações - apesar de alegações do Recorrente de que teria tentado inserir ofertas de compra de 211.538 MMXM11 e 14.564 FJTA14, bem como outras incongruências de valores entre as descrições feitas pelo Recorrente de suas ordens pretendidas vis-à-vis os registros de ordens verificados.

15. Dessa forma, a BSM entendeu não ter restado caracterizada ação ou omissão da Reclamada que configurasse hipóteses de ressarcimento cobertas pelo MRP, nos termos do art. 77 da Instrução CVM nº 461/2007, concluindo pela improcedência do pedido.

I.vi. Recurso à CVM

16. Tendo sido cientificado da decisão, o Recorrente apresentou manifestação com o seguinte teor (1065815, fl. 83):

Venho pedir ao MRP a intervenção junto a corretora Bradesco para que seja incluído no processo a gravação telefônica realizada para a mesa da corretora da mesma no dia 28 de novembro de 2018 e também a gravação telefônica do suporte técnico recebida dias depois em manifestação à minha reclamação, no qual foi oferecido outro sistema para melhorar o acesso.

Desde já agradeço e aguardo retorno.

17. A BSM considerou tal mensagem como recurso, encaminhando, assim, o processo à CVM.

II. Manifestação da Área Técnica

18. Preliminarmente, cumpre registrar que, apesar de não haver menção específica a se tratar de um recurso, esta área técnica não vislumbra óbice em considerar como tal a manifestação transcrita no parágrafo 16, retro. De forma a dar o melhor aproveitamento às possíveis pretensões do Recorrente, esta área técnica buscou considerar que o recurso solicitava (i) a produção dos elementos de prova descritos e (ii) a reavaliação, no mérito, das alegações do Recorrente ao longo do processo.

19. Dessa forma, o recurso deve ser considerado tempestivo. A decisão da BSM foi comunicada ao investidor em 27.07.2020, tendo o recurso sido apresentado em 28.07.2020, nos termos do Regulamento do MRP.

20. No mérito, a opinião desta área técnica é de que o recurso não merece ser provido.

21. As gravações pretendidas pelo Recorrente foram requisitadas por esta CVM (1249973 e 1278003). Analisando os seus conteúdos, verifica-se que, em 28.11.2018, o Recorrente encontrava dificuldades de compreender, pelo aplicativo de celular utilizado, a situação de suas ordens (as quais estariam marcadas como "*pendente*"), tendo procurado, assim, auxílio por meio de contato telefônico com a Reclamada.

22. O atendente da Reclamada confirmou então as informações corretas ao investidor, bem como o ofereceu a opção para que cancelasse suas ordens pelo aplicativo, de forma que a mesa de operações pudesse inserir novas ordens diretamente no sistema sem o risco de duplicidade. Em determinado momento da conversa, o investidor afirmou que o aplicativo estaria finalmente atualizando as informações, ao passo que o atendente informou ter ocorrido alguma instabilidade no site do Bradesco no dia anterior que poderia estar tendo alguma influência naquele momento. Não obstante, o atendente reforçou a informação de que, nesse tipo de situação, o investidor poderia entrar em contato com a mesa de operações para envio de eventuais ordens.

23. Conforme o reiterado entendimento desta CVM, uma eventual instabilidade de sistemas não é suficiente para configurar, *por si só*, hipótese de ressarcimento do MRP. Para que isso ocorra, é necessário que o intermediário falhe na disponibilização de canais alternativos de comunicação de ordens.

24. No caso concreto, ainda que as ligações obtidas sugiram que, na manhã do pregão reclamado, o investidor tenha experienciado lentidões em seu

sistema, a mesa de operações da Reclamada se colocou à disposição para inserir ordens que porventura fossem comunicadas pelo investidor. Além disso, os logs do Relatório de Auditoria sugerem que, posteriormente, o investidor veio a inserir diretamente outras ordens naquele pregão.

25. Assim, diante do exposto, esta área técnica opina pelo **NÃO PROVIMENTO** do pedido do Recorrente, entendendo não ter restado comprovada ação ou omissão da Reclamada nos termos do art. 77 da ICVM 461/07.

26. Nestes termos, propõe-se o envio do presente processo para apreciação do Colegiado, com sugestão de relatoria por esta SMI/GME.

Atenciosamente,

Bruno Baitelli Bruno

Gerente de Estrutura de Mercado e Sistemas Eletrônicos - GME

De acordo, à SGE.

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 **Bruno Baitelli Bruno, Gerente**, em 24/06/2021, às 20:47, 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 24/06/2021, às 21:09, 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, informando o código verificador **1291529** e o código CRC **F279CCF0**.

*This document's authenticity can be verified by accessing https://sei.cvm.gov.br/conferir_autenticidade, and typing the "Código Verificador" **1291529** and the "Código CRC" **F279CCF0**.*