



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 54/2021/CVM/SMI/GME

Rio de Janeiro, 14 de julho de 2021.

À SMI,

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

J.B.O. e CLEAR CTVM S.A.

Processo CVM nº 19957.008909/2020-97 – MRP 955/2019

Senhor Superintendente,

1. Trata-se de recurso apresentado por J.B.O. ("Recorrente") contra a decisão BSM Supervisão de Mercados ("BSM") que julgou improcedente seu pedido de ressarcimento de prejuízos contra a CLEAR CTVM S.A. ("Corretora" ou "Reclamada"), relacionado a alegadas falhas nos sistemas da Corretora no dia 16.08.2019.

I. Histórico

I.i. Reclamação do investidor

2. O investidor relatou que, no pregão de 16.08.2019, teria comprado 25.000 BIDI4 (Banco Inter S.A.) ao preço de R\$ 22,17, com a finalidade de realizar um *day trade*. Ao perceber que a cotação desta ação estaria caindo, o investidor afirmou: "*comecei minha tentativa de Stop Loss (Sair da ação) vendendo a R\$ 22,05, mas sem sucesso*" (1164945, fl. 02).

3. Segundo o Reclamante, os sistemas da Reclamada ficaram inacessíveis e, posteriormente, a área de risco da Corretora teria liquidado compulsoriamente a posição ao preço de R\$ 20,42.

4. O investidor acrescentou que, para cobrir esse prejuízo que considerou em excesso em relação à operação com BIDI4, teve que se desfazer de posição comprada que ele tinha em outro ativo (USIM5). No entanto, não seria o seu objetivo inicial proceder dessa forma, já que, apesar de essa ação ter se desvalorizado desde a compra, sua expectativa era a de que ela retornaria ao valor anterior.

5. Dessa forma, o Recorrente solicitou ressarcimento no valor de R\$ 43.000,00, referente ao prejuízo com as operações de BIDI4 e USIM5.

I.ii. Defesa da Reclamada

6. Em sua defesa (1164945, fls. 17-21), a Reclamada afirmou (i) não ter identificado inconsistência em suas plataformas eletrônicas de negociação no pregão de 16.08.2019 e (ii) que o prejuízo obtido pelo investidor teria sido resultado da oscilação natural do mercado.

7. Sobre as operações do investidor naquele dia, a Reclamada alegou ainda que o investidor teria enviado ordens na manhã do pregão reclamado, o que contrariaria a afirmação do investidor sobre sua impossibilidade de operar.

8. Adicionalmente, a Reclamada afirmou que, ainda que seus sistemas apresentassem indisponibilidade, o investidor contaria com os canais alternativos de acesso. Entretanto, não teria sido encontrado registro de tentativa de contato do investidor com a mesa de operações da Corretora.

I.iii. Decisão da BSM

9. A Superintendência de Auditoria de Participantes - SAN elaborou o Relatório de Auditoria 699/20 para apuração dos fatos (1191165).

10. De acordo com o Relatório de Auditoria, não foram identificados *logs* com inserção e inexecução de ordem de venda, na modalidade *stop loss*, em nome do investidor em 16.08.2019. Na verdade, a apuração da SAN encontrou que o Reclamante inseriu apenas ordens do tipo limitada naquele pregão.

11. Adicionalmente, o Relatório de Auditoria constatou que, em linha com o alegado pela Reclamada, o investidor logrou êxito ao enviar ordens no período compreendido entre as 10:13 e 10:49. No entanto, tais ordens teriam deixado de ser executadas por ausência de condições de mercado até os seus respectivos cancelamentos.

12. Cientificada das conclusões da SAN, a Superintendência Jurídica - SJUR analisou os elementos de prova e alegações trazidos pelas partes (1164945, fls. 35-39).

13. Inicialmente, a SJUR destacou que os elementos comprobatórios enviados pelo investidor (capturas da tela do aplicativo *mobile*), apesar de se tratarem de telas de erro, não continham identificação de data a que se referiam.

14. Sobre a regularidade da liquidação, a BSM destacou que, apesar de ter sido instada a se manifestar por duas vezes, a Corretora não apresentou documentação solicitada que poderia comprovar sua alegação de regularidade na liquidação. Assim, a SJUR entendeu cabível considerar que a atuação da área de risco da Reclamada teria sido indevida.

15. Assumindo esse cenário, para calcular o eventual valor do prejuízo

causado, a SAN calculou o preço médio do ativo BIDI4 entre o momento que houve sua liquidação compulsória e o encerramento daquele pregão. O valor apurado foi de R\$ 19,03.

16. Dessa forma, se o Reclamante tivesse desfeito sua posição de 25.000 BIDI4 de maneira distribuída ao longo do resto do pregão (obtendo, assim, um preço médio de R\$ 19,03), seu prejuízo realizado teria sido de R\$ 78.500,00 - superior, portanto, ao prejuízo contabilizado por consequência da liquidação compulsória ocorrida às 10:58, o qual foi de R\$ 40.861,00.

17. Portanto, considerando que o resultado obtido teria sido mais benéfico ao investidor com a liquidação compulsória do que caso ela não tivesse ocorrido, a SJUR concluiu que não haveria prejuízos ressarcíveis pelo MRP no caso, ainda que sendo considerada a intervenção como irregular. Em linha com a opinião da SJUR, o Diretor de Autorregulação julgou improcedente o pedido do investidor (1164945, fls. 40-42).

I.iv. Recurso à CVM

18. No recurso apresentado (1191167), o Recorrente afirmou que o aplicativo não possui informação de data na tela em que teria ocorrido o problema (tela de *login*).

19. Adicionalmente, além de reiterar os argumentos apresentados anteriormente, o Recorrente compartilhou também reclamações publicadas em *sites* especializados com o relato de outros investidores a respeito das falhas nas plataformas eletrônicas de negociação da Reclamada.

II. Manifestação da Área Técnica.

20. Preliminarmente, registramos que se trata de recurso tempestivo. O Recorrente foi informado da BSM em 22.12.2020 e teria, nos termos do regulamento do MRP, até o dia 21.01.2021 para interpor recurso à CVM. O recurso foi enviado em 22.12.2020 (1191167) e enviado à CVM no mesmo dia.

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

22. A análise dos *logs* disponíveis indicam que o Reclamante inseriu cinco ordens de venda ou cancelamentos após abrir sua posição comprada em 25.000 BIDI4:

- i. 10:13 - operação de compra foi executada pelo investidor, abrindo posição em BIDI4;
- ii. 10:14 - envio da primeira ordem de venda limitada;
- iii. 10:32 - cancelamento da primeira ordem de venda limitada;
- iv. 10:39 - envio da segunda ordem de venda limitada;
- v. 10:42 - cancelamento da segunda ordem de venda limitada;
- vi. 10:49 - envio da terceira ordem de venda limitada;
- vii. 10:58 - momento em que o departamento de risco da Corretora cancelou a ordem de venda em aberto e realizou a liquidação compulsória ao preço de mercado.

23. O Recorrente alega ter ficado impossibilitado de inserir ordem do tipo *stop loss*. Entretanto, ainda que se considere que o investidor tenha tido dificuldades de acessar a plataforma de negociação (o que, apesar de não ter sido comprovado no presente processo, não é incompatível com relatos de outros investidores, conforme será registrado adiante), as ordens que ele conseguiu inserir foram ordens limitadas para encerramento de posição - as quais não foram executadas por ausência de condições de mercado.

24. Adicionalmente, não há nos autos eventual elemento que permita concluir pela falha de tentativas de acesso, por parte do Recorrente, aos canais alternativos da Reclamada.

25. Isto posto, entendemos acertada a decisão da BSM de considerar, na ausência de comprovação em contrário pela Reclamada, que a liquidação compulsória teria sido indevida. Trata-se de alegação da Reclamada que deveria ter sido suportada por documentação comprobatória a ser produzida por ela - mas que, apesar de ter sido instada por duas vezes a apresentá-la, não foi trazida aos autos.

26. No entanto, não havendo informações que sugiram que uma estimativa diversa seria mais adequada, entendemos que o exercício realizado pela BSM para cálculo do contrafactual (consideração do preço médio no restante do pregão) se mostrou fundamentado para a situação aqui discutida. Ressalte-se ainda que, no caso concreto, o comportamento do ativo BIDI4 foi tal que, mesmo que a ordem do investidor com menor valor de execução (R\$ 22,30) tivesse sido mantida em aberto ao longo do pregão, ela jamais viria a ser executada, pois o preço do ativo caiu e se manteve abaixo desse patamar por todo o resto do dia.

27. Portanto, pelo acima exposto, entendemos acertada a conclusão da BSM no sentido de não ter sido restado comprovada eventual ação ou omissão da Corretora que possa ser considerada como geradora do prejuízo obtido pelo investidor, nos termos do art. 77 da Instrução CVM nº 461/07.

28. Não obstante, merece registro que, independentemente da conclusão sobre este recurso ao MRP, o presente caso não consiste em fato isolado. Instabilidades identificadas em plataformas da Reclamada entre 2019 e 2020 foram objeto de investigações nesta área técnica tanto em razão de reclamações de investidores, quanto em processo de inspeção específica sobre o assunto conduzida por esta SMI - tendo sido inclusive elaborada acusação no âmbito do processo 19957.007432/2020-22, o qual se encontra atualmente na Procuradoria Federal Especializada - PFE-CVM para análise de proposta de termo de compromisso apresentada.

29. Dessa forma, sugerimos o **NÃO PROVIMENTO** do recurso apresentado e propomos a submissão do assunto à deliberação 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 14/07/2021, às 11:37, 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 14/07/2021, às 17:32, 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 14/07/2021, às 18:03, 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 **1303318** e o código CRC **17ECFEA1**.

*This document's authenticity can be verified by accessing https://sei.cvm.gov.br/conferir_autenticidade, and typing the "Código Verificador" **1303318** and the "Código CRC" **17ECFEA1**.*