



## COMISSÃO DE VALORES MOBILIÁRIOS

Memorando nº 24/2019-CVM/SMI/GME

Rio de Janeiro, 27 de março de 2019.

À SMI

**Assunto: : Recurso em Processo de Mecanismo de Ressarcimentos de Prejuízos ("MRP") - João Luiz Prates Bassuma e XP Investimentos CCTVM S.A. - Processo SEI n.º 19957.004938/2018-65 – MRP n.º 130/2017.**

Senhor Superintendente,

### A. HISTÓRICO

#### A.1 Da reclamação

1. Trata-se de recurso apresentado por João Luiz Prates Bassuma ("reclamante"), em 13 de julho de 2018, contra a decisão do Diretor de Autorregulação da BSM de indeferir seu pedido de ressarcimento de prejuízos no valor total de R\$ 257.013,17 (duzentos e cinquenta e sete mil treze reais e dezessete centavos), contra a XP Investimentos CCTVM S.A. ("reclamada"), pela suposta falha na prestação de serviço da reclamada (fl. 5, 0509345).

2. O reclamante afirma que no dia 10 de novembro de 2016, entre 12h20 a 17h40, houve instabilidade sistêmica nos canais de comunicação com a corretora, tornando impossível o contato com a reclamada. Nesse contexto, o reclamante, que havia aberto venda de 250 WDOZ16, na parte da manhã daquele dia, teria ficado impossibilitado de acessar sua conta para liquidar sua posição e sido obrigado a assumir riscos que não estava disposto a suportar (fls.1 a 2 e 100, 0509345).

#### A.2 Da defesa da reclamada

3. A reclama afirmou que ainda que houvesse ocorrido indisponibilidade na sua plataforma, havia à disposição do reclamante várias opções de acesso para

inserir sua ordem de encerramento de posição vendida em 250 WDOZ16, em 10 de novembro de 2016 (fl. 112, 0509345).

4. Assim, a reclamada defendeu que o reclamante optou voluntariamente em manter a sua posição reclamada e, ao constatar que sofreria resultado negativo para encerrá-la, pretendeu reaver esses prejuízos com a alegação de que a sua origem foi a indisponibilidade da plataforma da corretora.

5. Além disso, a reclamada afirma que havia alertado seus clientes da possibilidade de instabilidade na plataforma XP Mobile em decorrência de atualização de sistema. Ainda assim, o reclamante insistiu em comandar suas operações por meio dessa plataforma. Além disso, a reclamada afirma que, apesar do alerta, não ocorreu falha no sistema no dia da operação reclamada, 10 de novembro de 2016 (fls. 113 e 126, 0509345). Esse fato seria comprovado inclusive pela verificação de que o reclamante acessou o sistema XP Mobile 357 vezes naquele dia (fl. 113, 0509345) e se conectou também a outros sistemas de negociação da reclamada, quais sejam, o XP Pro e a plataforma *homebroker* (fls.114 a 115, 0593450).

6. Diante desses argumentos, a reclamada defendeu que não houve ilícito de sua parte e que o prejuízo experimentado pelo reclamante decorreu de suas próprias decisões, não sendo cabível, assim, reparação.

#### A.3 Do Relatório de Auditoria n.º 258/2017

7. Em atenção ao pedido da Superintendência Jurídica da BSM – SJUR, a Superintendência de Auditoria de Negócios – SAN – elaborou o relatório de auditoria n.º 258/2017.

8. A SAN concluiu que não houve evidências de que os canais de atendimento, tanto pelo *homebroker* como pela mesa de operações da reclamada, estiveram indisponíveis na semana em que ocorreu a operação contestada (fl. 131, 0509345).

#### A.4 Da decisão da BSM

9. A operação objeto dessa reclamação ocorreu em 10 de novembro de 2016.

10. A reclamação foi apresentada para a BSM em 6 de setembro de 2017, quase 10 meses depois da data da ocorrência da ação ou omissão que deu origem a esse pedido e dentro, portanto, do período de 18 meses considerados como tempestivos pelo artigo 2º do Regulamento do MRP e pelo artigo 80 da Instrução CVM nº 461, de 23 de outubro de 2007.

11. A BSM frisou que o reclamante estava ciente de que a plataforma XP Mobile apresentava instabilidade no dia 10 de novembro e, nessa condição, assumiu o risco de realizar negócios nesse meio (fls. 131, 0509345). Afinal, constata-se dos autos que, no dia anterior, 9 de novembro, o reclamante havia enviado e-mail ao assessor Renan afirmando que a plataforma XP Mobile apresentava instabilidades, recebendo em resposta, no mesmo dia, a confirmação de que, de fato, havia problemas com a plataforma.

12. A BSM considerou também que o reclamante estava ciente da disponibilidade de outras plataformas de negociação. Essa opinião baseou-se no fato de que, no dia 10, após ter aberto sua posição de venda de 250 minicontratos

de WDOZ16, o reclamante questionou a reclamada por e-mail, na pessoa de seu assessor, se haveria plataforma alternativa que ele poderia utilizar para verificar cotações. Como resposta, o preposto da reclamada o informou sobre as seguintes alternativas: plataformas *Flash Trader*, *Profit* ou mesmo a plataforma *homebroker* de um banco em que o reclamante tivesse conta.

13. Ademais, a BSM entendeu que a alegação do reclamante, de que não tinha obrigação de conhecer o uso de outras plataformas, pois não teria recebido treinamento e instrução prévios, não merece prosperar, pois ele poderia ter procurado explicações junto à reclamada sobre o funcionamento dessas plataformas alternativas, especialmente porque já que estava ciente das instabilidades que o sistema XP Mobile experimentava. É cediço que a interrupção do funcionamento de sistemas eletrônicos que se utilizam da internet para se conectar ao sistema de negociação da B3 é um risco presente na atividade dos intermediários. Esse risco está expresso no Contrato de Intermediação e Custódia e Outras Avenças, firmado entre reclamante e reclamada. A esse respeito, a exigência do art. 6º da Instrução CVM 380, de 23 de dezembro de 2002, bem como do item 142 do Programa de Qualificação Operacional da B3– PQO, é de que o participante forneça alternativas para o investidor enviar ordens e consultar sua custódia. Conforme relatado pela reclamada e pelo seu preposto, o reclamante tinha à sua disposição outras opções, como a plataforma *Flash Trader*, *Profit Chart Pro* ou RT, *Mobile XP*, *homebroker XP* e a plataforma *XP Pro*.

14. Dessa forma, a BSM entendeu que não ficou configurada falha da conduta da reclamada, que observou de forma adequada os deveres aos quais estava obrigada em razão de eventual indisponibilidade em seus sistemas eletrônicos e decidiu pela improcedência do processo, em razão de não estar configurada hipótese de ressarcimento prevista no MRP, nos termos do artigo 77, da instrução CVM n.º 461, de 23 de outubro de 2007 (fl.173, 0509345).

## B. MANIFESTAÇÃO DA ÁREA TÉCNICA

15. O recurso que aqui se analisa é tempestivo. A BSM comunicou o resultado do julgamento ao reclamante em 2 de abril de 2018. Assim, conforme as regras previstas no regulamento do MRP, ele teria até o dia 2 de maio de 2018 para apresentar recurso. O recurso foi apresentado e recebido pela BSM em 2 de maio de 2018.

16. Pelos motivos descritos no relatório de análise 041/2019 (0720944) essa área técnica propõe acompanhar a decisão do Diretor de Autorregulação da BSM, que julgou pela improcedência do pedido de ressarcimento pelo MRP.

17. Os fatos trazidos pela SJUR evidenciam que o reclamante dispunha de uma série de alternativas para acessar a reclamada ou o seu preposto, a fim de liquidar a sua posição de venda de 250 minicontratos de WDOZ16, em 10 de novembro de 2016, abertas no período da manhã daquele dia. Como se vê no relatório de análise 041/2019 (0720944), a investigação do conteúdo dos e-mails trocados entre o reclamante e o seu preposto, Sr. Renan Souza, em 10 de novembro de 2016, abaixo reproduzidos, traz evidências adicionais que reforçam o parecer da SJUR.

-----Mensagem original-----

De: João Luiz [mailto:joaolpb@hotmail.com]  
Enviada em: quinta-feira, 10 de novembro de 2016 16:40  
Para: Renan Souza <renan.souza@xpi.com.br>  
Assunto: Re: RES: Contato - Instabilidade no Mobile XP

Renan  
Diante dessa queda do sistema do Mobile e XP Pro Qual a ferramenta que consigo usar para ver as cotações ?  
Obrigado

Enviado do meu iPhone

De: Renan Souza <renan.souza@xpi.com.br>  
Enviado: quinta-feira, 10 de novembro de 2016 16:43  
Para: João Luiz  
Assunto: RES: RES: Contato - Instabilidade no Mobile XP

Você tem alguma outra plataforma? Como flash trader ou profit? Conta no banco com HB?

Atenciosamente,

Renan Souza  
XP Investimentos | Sales Trading  
(11) 3526-3600 | www.xpi.com.br

Rio de Janeiro | RJ  
Praia de Botafogo, nº 501 | sala 601-A1 | Bloco Pão de Açúcar | Centro Empresarial Mourisco  
CEP: 22250-040  
São Paulo | SP  
Av. Brigadeiro Faria Lima, 3600 | 10º andar  
CEP: 04538-132

Miami | FL  
101 Brickell Ave. | Suite 2150  
Downtown | 33131  
New York | NY  
780 Third Ave. | 28th Floor  
10017

18. Pelo teor da comunicação travada, percebe-se que, aparentemente, o reclamante não procurava sistemas para **negociar o encerramento** de sua posição, mas sim sistemas que apresentassem a **cotação** em *real time*, o que poderia explicar os 357 acessos ao XP Mobile. A cotação provavelmente se apresentava congelada após cada conexão, o que explicaria a solicitação do reclamante sobre sistemas alternativos para acompanhamento de mercado, descrita no e-mail do investidor (fl.146, 0509345).

19. Por outro lado, o reclamante alegou em sua reclamação que também houve pane no telefone da mesa de operações da XP, localizado no Rio de Janeiro – Tel.: 21-3265-3900. Porém o investidor nada mencionou a respeito de outra linha de telefone, que estava disponível abaixo do nome do preposto, no e-mail de resposta, e que estava localizada em São Paulo – Tel.: 11- 3526-3600 (fls 2, 132 e 186, 0509345).

20. Por fim, ficou evidenciado que o e-mail do reclamante foi enviado às **16h40**, uma hora antes do encerramento do negócio reclamado. A resposta a esse e-mail foi quase imediata, depois de apenas **3 minutos**. Essa resposta rápida demonstra que o reclamante também poderia ter utilizado essa forma de comunicação eletrônica como forma de transmissão alternativa de ordens à reclamada.

21. Diante dessas evidências, essa área técnica conclui que o reclamante dispunha de vários meios alternativos para transmitir a ordem para liquidar a sua posição vendida de 250 minicontratos de WDOZ16, se assim o desejasse.

22. Portanto, em linha com a análise apresentada pela BSM e pelos indícios extraídos da troca de e-mails entre o reclamante e o preposto da reclamada no dia da operação contestada, essa área técnica opina em negar provimento ao recurso apresentado pelo reclamante e acompanha a decisão do Diretor de Autorregulação em indeferir o ressarcimento pedido.

23. Nesses termos, propomos a submissão do assunto à deliberação do Colegiado, com sugestão de relatoria pela 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 28/03/2019, às 09:15, 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 28/03/2019, às 10:43, 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 28/03/2019, às 13:19, 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 [https://sei.cvm.gov.br/conferir\\_autenticidade](https://sei.cvm.gov.br/conferir_autenticidade), informando o código verificador **0721830** e o código CRC **5BF9213E**.

*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" **0721830** and the "Código CRC" **5BF9213E**.

---

---

**Referência:** Processo nº 19957.004938/2018-65

Documento SEI nº 0721830