



COMISSÃO DE VALORES MOBILIÁRIOS

Memorando nº 44/2019-CVM/SMI/GME

Rio de Janeiro, 19 de maio de 2019.

À SMI

Assunto: Recurso em Processo de Mecanismo de Ressarcimentos de Prejuízos ("MRP") - Carminton de Oliveira Filho e XP Investimentos CCTVM S.A. - Processo SEI n.º 19957.010406/2017-86– MRP n.º 487/2016.

Senhor Superintendente,

A. RELATÓRIO

A.1 Da reclamação

1. Trata-se de recurso apresentado por Carminton de Oliveira Filho ("reclamante") contra a decisão do Diretor de Autorregulação da BSM Supervisão de Mercado – BSM, de negar provimento de seu pedido de ressarcimento de prejuízos no valor total de R\$ 31.672,75 (trinta e um seiscientos e setenta e dois reais e setenta e cinco centavos) (folha 8, 0381448), contra a XP Investimentos CCTVM S.A. ("reclamada"), por suposta falha na utilização da ferramenta TraderZone (fls.2 a 5, 0394992).

2. O investidor relatou que teve uma série de problemas na plataforma gráfica TraderZone da reclamada, no pregão de 8 de junho de 2016 (folha 2, 0381448):

2.1. O primeiro problema teria ocorrido no início do dia, quando a plataforma registrava que o reclamante estaria vendido em 100 contratos em dólar WDOQ16, quando, na realidade, ele estaria zerado.

2.2. O segundo problema seria que, ao longo do dia, o reclamante comprou 60 contratos. Ao tentar liquidar essa posição, no entanto, ao invés de vendê-la, ocorreu a compra de mais 60 contratos. Apesar de oferecer garantias insuficientes para a nova posição comprada em 120 contratos, a corretora não bloqueou essa operação.

2.3. O terceiro problema teria ocorrido quando o reclamante tentou zerar a sua posição por meio do acionamento do botão "Zerar Posição" da ferramenta TraderZone. Apenas 20 contratos foram vendidos em relação à posição total de 120 contratos comprados, até então.

2.4. Por fim, o último problema teria sido a venda tardia, pela área de risco da reclamada, dos demais 100 contratos, quando já ocorria um prejuízo elevado.

3. Dessa forma, o reclamante pleiteia o ressarcimento dos prejuízos

decorrentes dos quatro problemas citados, no total de R\$ 31.672,75 (folha 8, 0381448).

A.2 Da defesa da reclamada

4. A reclamada informou não ter encontrado nenhuma evidência de que o reclamante tivesse visualizado a posição vendida de 100 contratos WDOQ16 no gráfico TraderZone.

5. Ela informa que, após o reclamante ficar comprado em 100 contratos WDOQ16, a área de risco da corretora fez o enquadramento de sua conta, com a venda compulsória de sua posição.

6. A reclamada informou ainda que o gráfico TraderZone não tem integração com o gerenciador de ordens da corretora – *Order Management System* – OMS. Dessa forma, o reclamante deveria ter visualizado sua posição no portal da XP (fls. 86 a 90, 0381448).

7. Diante desses esclarecimentos, a reclamada defendeu a sua visão de que atuou diligentemente no zelo da higidez do mercado, conforme os normativos vigentes ordenam.

A.3 Do Relatório de Auditoria n.º 063/2017

8. As principais conclusões que a Superintendência de Auditoria de Negócios – SAN – apurou em seu relatório de auditoria, em relação ao pregão de 8 de junho de 2016, foram as seguintes (fls. 103 a 104, 0381448):

8.1. o resultado líquido negativo das operações com contrato WDOQ16 foi de R\$ 32.455,84 (trinta e dois mil quatrocentos e cinquenta e cinco reais e oitenta e quatro centavos);

8.2. o reclamante não possuía posição em aberto, de acordo com as informações do sistema de posições da BM&FBOVESPA ; e

8.3. o reclamante não mantinha as garantias exigidas pela área de risco da corretora para a manutenção da compra de 120 contratos WDOQ16.

9. Em seu comentário a respeito desse relatório, a reclamada afirmou que as apurações da SAN ratificaram os argumentos em sua defesa.

10. Por outro lado o reclamante, dentre outras considerações, afirmou que o relatório de auditoria não é conclusivo no que diz respeito à origem da ordem de venda, ocorrida às 9h32, proveniente dos botões de *input* da ferramenta TraderZone.

A.4 Do Relatório de Auditoria n.º 179 /2017

11. A BSM solicitou relatório de auditoria complementar, tendo em vista as manifestações da reclamada e do reclamante em relação ao relatório anterior.

12. O relatório de auditoria complementar mostrou que o arquivo de *logs* apresentou o registro das ordens recebidas pelo *Order Management System* – OMS da reclamada, o que comprovaria apenas o destino das ordens dadas pelo reclamante e não a sua origem nos botões do TraderZone (folha 138, 0381448).

A.5 Da decisão da BSM

13. A BSM identificou quatro pontos controvertidos a serem analisados nesse parecer jurídico:

13.1. se a ferramenta TraderZone considerou na abertura do pregão de 08/07/2016 a posição vendida de 100 contratos WDOQ16, em nome do reclamante;

13.2. qual a ordem enviada pelo reclamante e recebida pela reclamada, às 9h32, do mesmo dia;

13.3. se a reclamada executou a liquidação compulsória da posição do reclamante, em conformidade com o Contrato de Intermediação e com o seu Manual de Riscos; e

13.4. se a reclamada tinha a obrigação de bloquear a compra de 60 contratos WDOQ16, em razão da falta de garantias para uma posição total de 120 contratos desse derivativo.

14. A BSM considerou não haver nos autos do processo provas de que a ferramenta TraderZone tenha começado o dia com o registro de uma posição vendida de 100 WDOQ16, em nome do reclamante. No entanto, tampouco a reclamada apresentou provas de que a ferramenta gráfico da plataforma TraderZone não tenha apresentado o erro alegado pelo reclamante.

15. Diante dessa controvérsia, a BSM, por analogia, aplicou o artigo 373 do Código do Processo Civil, que atribui ao autor da reclamação o ônus de provar o fato constitutivo de seu direito, sendo certo que as provas juntadas aos autos deste processo de MRP pelo reclamante foram insuficientes para comprovar os fatos por ele alegados.

16. O segundo ponto controvertido consiste em identificar uma suposta infiel execução da ordem transmitida às 9h32. A SAN apurou que o registro da ordem O_0785010146, às 9h32 do pregão do dia 08/07/2016, foi de venda de 20 contratos WDOQ16.

17. A respeito desse segundo ponto, portanto, a BSM não identificou infiel execução de ordem, pois os arquivos da reclamada indicam que o reclamante enviou uma ordem de venda de 20 contratos, ao invés dos 120 contratos alegados pelo ele.

18. Em relação ao terceiro ponto controvertido, a BSM concluiu que o procedimento de liquidação compulsória foi executado em conformidade com as regras previstas no Contrato de Intermediação celebrado entre a corretora e o reclamante e no Manual de Risco da reclamada. A BSM também esclareceu que a liquidação compulsória deve acontecer após o desenquadramento das garantias do cliente e a execução desse procedimento não tem prazo máximo para ocorrer.

19. A análise da BSM em relação ao quarto ponto controvertido concluiu que o reclamante inseriu ordem de compra de 60 contratos WDLOQ16, executada às 9h30, aumentando sua posição para 120 contratos comprados.

20. A BSM concluiu que o primeiro desenquadramento dessa posição de 120 contratos ocorreu apenas às 9h42m39s631 e o primeiro procedimento de liquidação compulsória foi executado pela reclamada às 9h42m39s716. As demais operações de liquidação compulsória ocorreram às 9h44m36s138 e 9h46m38s708. Ou seja, o tempo máximo decorrido entre o momento do primeiro desenquadramento da posição do reclamante e a última liquidação compulsória realizada pela reclamada em sua conta foi de apenas 3m59s7, tempo considerado tempestivo pelo autorregulador (fls. 187 a 188, 0381448).

21. Diante do exposto, o Diretor de Autorregulação da BSM decidiu, acompanhando o parecer da SJUR, pela improcedência da reclamação, por não ter restado configurada hipótese de ressarcimento pelo MRP, nos termos do artigo 77 da Instrução CVM n.º 461, de 23 de outubro de 2007.

B. MANIFESTAÇÃO DA ÁREA TÉCNICA

22. Em 7 de outubro de 2017, o reclamante foi comunicado da decisão proferida pelo Diretor de Autorregulação da BSM Supervisão de Mercados – BSM, pela improcedência da reclamação, podendo interpor recurso a essa Autarquia até 7 de novembro de 2017, conforme prevê o artigo 82, parágrafo único, da Instrução CVM n.º 461/2007 (0084318). O recurso tempestivo foi encaminhado pelo reclamante e protocolado na BSM no dia 23 de outubro de 2017.

23. No mérito, não há nenhum fato novo no recurso apresentado pelo

recorrente.

24. O quadro abaixo mostra esquematicamente as reclamações do investidor em relação à ferramenta gráfica TraderZone e as respectivas conclusões da análise da BSM, referentes aos negócios do pregão do dia 8 de junho de 2016:

QUADRO 1 – RECLAMAÇÕES x ANÁLISES DA BSM

Reclamação do Cliente	Análise da BSM
A ferramenta TraderZone indicava erroneamente que o cliente começava o dia vendido em 100 WDOQ16.	Não há nos autos desse processo prova a esse respeito
O cliente alega que ao invés de vender 60 WDOQ16, comprou mais 60 desses contratos, o que aumentou sua posição para 120 WDOLQ16, apesar de suas garantias oferecidas serem insuficientes para essa posição.	O reclamante reconhece que pode ter errado ao digitar sua ordem. De fato, pelos arquivos analisados, o reclamante inseriu ordem de compra de 60 contratos, ao invés de ordem de venda.
O cliente clicou no botão "Zerar Posição". Porém, o sistema inseriu apenas a venda parcial de 20 contratos.	Nos logs verificados pela BSM, não havia registro de qual botão fora clicado no <i>input</i> da ordem no TraderZone. Havia apenas o registro da ordem de venda de 20 contratos no sistema OMS – destinatário – da reclamada.
A área de risco da corretora esperou muito para reverter sua posição e vender compulsoriamente os 100 contratos restantes.	A BSM esclareceu que não há prazo máximo para o enquadramento da posição do cliente. Mesmo assim, a BSM julgou que o enquadramento ocorreu tempestivamente e de acordo com os termos do Contrato de Intermediação firmado entre as partes e com o Manual de Risco da reclamada.

25. As reclamações no âmbito do MRP servem como instrumento para o investidor pleitear o ressarcimento de prejuízos decorrentes de ação ou omissão na intermediação de negociações realizada por Participante do mercado de valores mobiliários ou de seus empregados, administradores ou prepostos.

26. Assim sendo, apesar da análise da primeira reclamação ter sido inconclusiva em relação à suposta falha da ferramenta TradeZone em registrar uma posição irreal na carteira do reclamante, não se verificou qualquer impacto dessa suposta falha no resultado negativo pleiteado pelo cliente.

27. Na segunda reclamação, o cliente reconhece nos autos que pode ter sido ele próprio o responsável pelo erro de trocar a ordem de venda por uma ordem de compra de 60 contratos.

28. Adicionalmente, não existe nenhuma norma ou previsão contratual que exija que um participante do mercado de valores mobiliários bloqueie determinadas ordens quando eventualmente há insuficiência de garantias oferecidas pelo investidor.

29. A terceira reclamação merece uma análise mais aprofundada, pois pode ter impacto no resultado dos negócios do pregão do dia 8 de junho de 2016.

30. A ferramenta TraderZone transmitiu a venda de apenas 20 contratos, quando a alegação do cliente é de que ele teria acionado o botão "Zerar Posição" – que executaria a venda de 120 contratos.

31. A análise da BSM não identificou a origem da ordem na ferramenta TraderZone. Os logs fornecidos pela reclamada indicaram apenas a ordem recepcionada pelo gerenciador de ordens da corretora Order Management System – OMS.

32. Diante dessa situação inconclusiva, a área técnica enviou o Ofício nº 260/2018/CVM/SMI/GME à BSM, a fim de tentar esclarecer a origem dessa ordem no ambiente da ferramenta TraderZone (0584988).

33. A resposta da BSM ao referido Ofício (0590762), em síntese, informou que:

33.1. a corretora não apresentou trilhas de auditoria ou *logs* que demonstrassem qual o botão que o reclamante acionou;

33.2. a BSM entende que a corretora provavelmente não possui essas trilhas; e

33.3. o Roteiro Básico do Programa de Qualificação Operacional da B3 não exige dos intermediários a retenção de *logs* ou trilhas de auditoria referentes aos botões digitados pelos seus clientes.

34. Assim, essa controvérsia ficou inconclusiva. Entretanto, para o escopo do MRP, essa questão deixou de ser relevante, pois a venda compulsória dos 100 contratos restantes, realizado pela reclamada, foi feita a preços superiores ao preço da ordem do reclamante executada anteriormente.

35. De fato, às 9h32, o cliente, apesar de afirmar que desejava vender 120 contratos, conseguiu vender apenas 20 contratos, na sua visão por conta de falha da ferramenta gráfica TraderZone, ao preço de R\$ 3.304,73 (folha 138, 0381448). Posteriormente, a área de risco, às 9h42, 9h44 e 9h46, vendeu compulsoriamente os 100 contratos restantes ao preço médio de R\$ 3.328,57, ou seja, preço superior ao que foi alcançado pelo comando do reclamante (folha 139, 0381448).

36. Desse modo, não existe, com relação a esse ponto, prejuízo a ser ressarcido.

37. Por fim, em sua quarta reclamação, o cliente alega que a área de risco da reclamada demorou em enquadrar e vender sua posição composta por 100 contratos WDOLQ16.

38. Nesse aspecto, a BSM lembrou que não existe período máximo que um Participante tem que se submeter para o enquadramento de um dado cliente.

39. Adicionalmente, a BSM notou que o tempo máximo decorrido entre o momento do primeiro desenquadramento da posição do reclamante e a última liquidação compulsória realizada pela reclamada em sua conta foi de apenas 3m59s7 (fls. 187 a 188, 0381448).

40. Assim, a BSM concluiu que o enquadramento e a reversão da posição do reclamante pela reclamada foram tempestivos.

41. Diante de todo o exposto, a visão desta área técnica é de que cabe indeferir o pedido de ressarcimento do reclamante, posto que não ficou comprovada hipótese de ressarcimento nos termos do artigo 77 da Instrução CVM 461, de 23 de outubro de 2003.

42. Nestes termos, propõe-se 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

Ciente.

À EXE, para as providências exigíveis.

Alexandre Pinheiro dos Santos
Superintendente Geral



Documento assinado eletronicamente por **Érico Lopes dos Santos, Gerente**, em 19/05/2019, às 20:44, 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 20/05/2019, às 19:34, 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 20/05/2019, às 21:48, 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, informando o código verificador **0760704** e o código CRC **73F93038**.
*This document's authenticity can be verified by accessing https://sei.cvm.gov.br/conferir_autenticidade, and typing the "Código Verificador" **0760704** and the "Código CRC" **73F93038**.*