



## COMISSÃO DE VALORES MOBILIÁRIOS

Memorando nº 7/2020-CVM/SMI/GMN

São Paulo, 14 de setembro de 2020.

À SMI,  
Senhor Superintendente,

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

**Jociney Medeiros Almeida Júnior x Clear CTVM S. A.**

**Processo SEI 19957.005306/2020-33**

1. Este processo trata de recurso movido pelo Sr. Jociney Medeiros Almeida Júnior (“Reclamante”), contra a decisão da BSM Supervisão de Mercados (“BSM”) que, no âmbito do Processo MRP 493/2019, decidiu pelo indeferimento do pedido de ressarcimento de prejuízos causados pela Clear CTVM S.A., incorporada pela XP Investimentos CTVM S.A. (“Reclamada”).

### **HISTÓRICO**

#### **Da Reclamação**

2. A Reclamação ao MRP foi apresentada em 19/02/2019 (doc. 1066891, p. 1 a 312).
3. Em apertada síntese o Reclamante alega que:
  - em 03/04/2018, foi identificada falha no extrato, pedidos de retiradas que não foram feitos que contabilizaram um montante de R\$190.643,94.
  - na mesma data, fora depositado o valor de R\$25.000 e foi feito um ajuste extrato para o período, um ajuste de - R\$25.000, que teriam sido descontado sem motivos e sem nenhuma notificação;
  - teriam sido identificadas falhas na contabilização de ordens nos dias 03, 04, 10, 11, 18, 19, 20, 23, 24, 25 e 26 de abril de 2018;
  - teriam sido identificadas falhas operacionais no sistema da Reclamada nos dias 03, 04, 10, 11, 18, 19, 20, 23, 24, e 27 de abril

de 2018.

4. Apesar de não ter explicitado o montante do prejuízo, o Reclamante inseriu em sua reclamação cópia de petição ao CENTRO JUDICIÁRIO DE SOLUÇÃO E CONFLITOS E CIDADANIA COMARCA DE SANTARÉM – ESTADO DO PARÁ (doc. 1066891, fls. 16 a 20) onde é solicitado o ressarcimento de R\$ 314.721,80.

### **Da Abertura do Processo de MRP**

5. A BSM informou ao Reclamante a abertura do processo de MRP 493/2019 referente (i) às alegações de erros nos extratos e na contabilização de resultados e (ii) às alegadas indisponibilidades da plataforma disponibilizada pela Reclamada nos dias 03, 04, 10, 11 e 18/04/2018 e 21/05/2018, por meio do OF/BSM/SJUR/MRP-2395/2019 (doc. 1066891, fls. 313 a 314). No referido ofício informou-se também que a parte da reclamação referente a indisponibilidade da plataforma nos dias 19, 20, 23, 24, e 27/04/2018 estaria sendo apreciada no processo de MRP 267/2018.

6. A Reclamada, por sua vez, foi informada da abertura do processo de MRP 493/2019 por meio do OF/BSM/SJUR/MRP-2394/2019 (doc. 1066891, fl. 315 a 320) sendo-lhe solicitada uma série de informações.

### **Da Resposta da Reclamada**

7. A Reclamada atendeu ao solicitado no Ofício/BSM/SJUR/MRP-2394/2019 (doc. 1066891, fls. 315 a 320) por meio de correspondência de 17/06/2019 (doc. 1066891, fls. 322 a 328) e anexos (doc. 1066892/MRP493.2019/fl.329.zip).

### **Do Relatório de Auditoria BSM nº 251/2020**

8. A pedido da SJUR (doc. 1066891, fls. 330 a 331), foi elaborado o Relatório de Auditoria nº 251/20, de 28/04/2020 (doc. 1066892, pasta MRP493.2019/fl. 332.zip/MRP 493-2019).

9. Conforme o referido Relatório de Auditoria:

- foram apurados os “logins” do Reclamante ao home broker nas datas de 03, 04, 10, 11, 18/04/2018 e 21/05/2018 (doc. 1066892, pasta MRP493.2019/fl. 332.zip/MRP 493-2019, fls. 3 e 4);
- com base nas trilhas de auditoria, identificou-se que, nas datas citadas, foram inseridas no sistema 107 ofertas, sendo que, 104 foram inseridas pelo Reclamante e 3 foram inseridas pela mesa de operações pelo operador Cláudio José Paes Alves.
- dessas 107 ofertas, 77 foram executadas e 30 foram canceladas pelo Reclamante (doc. 1066892, pasta MRP493.2019/fl. 332.zip/MRP 493-2019, fl. 5, item 2).
- não foram identificadas ofertas que não foram executadas em função de falha na plataforma (doc. 1066892, pasta MRP493.2019/fl. 332.zip/MRP 493-2019, fl. 5, item 3);
- com base no extrato de conta corrente do Reclamante fornecido pela Reclamada, não foi identificado em 03/04/2018 o débito de R\$ 190.643,94 referente às supostas retiradas, nem o ajuste a débito

no valor de R\$25.000,00 (doc. 1066892, pasta MRP493.2019/fl. 332.zip/MRP 493-2019, item 5, fl. 6).

- considerando as ordens executadas em 03/04/2018 questionadas pelo Reclamante, verificou-se que o resultado das mesmas foi de +R\$4.713,50 e não +R\$ 5.151,00 como afirma o Reclamante (doc. 1066892, pasta MRP493.2019/fl. 332.zip/MRP 493-2019, item 5, fls 6 e 7). O Resultado líquido do dia foi +R\$ 491,87 e refletiu o resultado de operações com PETR4, WDOK18 e WINJ18 realizadas nesse pregão (doc. 1066892, pasta MRP493.2019/fl. 332.zip/MRP 493-2019, item 5, fls 6 e 7); e doc. 1066892, pasta MRP493.2019/fl. 332.zip/Anexos/Anexo II). e o detalhamento das ordens consta do anexo II ao Relatório (doc. 1066892, pasta MRP493.2019/fl. 332.zip/Anexos/Anexo II).
- no pregão de 04/04/2018, verificou-se que (i) o resultado líquido das ordens questionadas foi +R\$ 7.313,12 e não +R\$ 4.800,00 como alegado pelo Reclamante; (ii) o resultado líquido das operações do dia foi -R\$ 14.617,83 e decorreu de operações com PETR4, WDOK18 e WINJ18 (doc. 1066892, pasta MRP493.2019/fl. 332.zip/MRP 493-2019, item 5, fls 7 e 8), sendo que todas as operações estão devidamente detalhadas no anexo II ao Relatório (doc. 1066892, pasta MRP493.2019/fl. 332.zip/Anexos/Anexo II).
- no pregão de 10/04/2018, verificou-se que (i) o resultado líquido das ordens questionadas foi +R\$ 1.520,29 e +R\$ 1.590,00 como alegado pelo Reclamante; (ii) o resultado líquido das operações do dia foi -R\$ 396,40 (doc. 1066892, pasta MRP493.2019/fl. 332.zip/MRP 493-2019, item 5, fl. 8) e decorreu de operações com WDOK18 e WINJ18, detalhadas no anexo II ao Relatório (doc. 1066892, pasta MRP493.2019/fl. 332.zip/Anexos/Anexo II).
- no pregão de 11/04/2018, verificou-se que (i) o resultado líquido das ordens questionadas foi +R\$ 9.129,65 e não +R\$ 3.125,00 como alegado pelo Reclamante; (ii) o resultado líquido das operações do dia foi -R\$ 4.022,35 (doc. 1066892, pasta MRP493.2019/fl. 332.zip/MRP 493-2019, item 5, fl. 9) e decorreu de operações com WDOK18 e WINJ18, detalhadas no anexo II ao Relatório (doc. 1066892, pasta MRP493.2019/fl. 332.zip/Anexos/Anexo II).
- no pregão de 18/04/2018, verificou-se que (i) o resultado líquido das ordens questionadas foi +R\$ 3984,86 e não R\$ +3.800,00 como alegado pelo Reclamante; (ii) o resultado líquido das operações do dia foi +R\$ 1.888,00 (doc. 1066892, pasta MRP493.2019/fl. 332.zip/MRP 493-2019, item 5, fls. 9 e 10) e decorreu de operações com WDOK18 e WINJ18, detalhadas no anexo II ao Relatório (doc. 1066892, pasta MRP493.2019/fl. 332.zip/Anexos/Anexo II).
- no pregão de 19/04/2018, verificou-se que (i) o resultado líquido das ordens questionadas foi +R\$ 1.153,53 e não +R\$ 30.160,00 como alegado pelo Reclamante; (ii) o resultado líquido das operações do dia foi -R\$ 1.687,00 (doc. 1066892, pasta MRP493.2019/fl. 332.zip/MRP 493-2019, item 5, fls. 10 e 11) e decorreu de operações com WDOK18 e WINJ18, detalhadas no anexo II ao Relatório (doc. 1066892, pasta MRP493.2019/fl. 332.zip/Anexos/Anexo II).

- no pregão de 20/04/2018, verificou-se que (i) o resultado líquido das ordens questionadas foi -R\$ 15.530,00 e não +R\$ 26.320,00 como alegado pelo Reclamante; (ii) o resultado líquido das operações do dia foi -R\$ 23.545,00 (doc. 1066892, pasta MRP493.2019/fl. 332.zip/MRP 493-2019, item 5, fls. 11 e 12) e decorreu de operações com WDOK18 e WINJ18, detalhadas no anexo II ao Relatório (doc. 1066892, pasta MRP493.2019/fl. 332.zip/Anexos/Anexo II).
- no pregão de 23/04/2018, verificou-se que (i) o resultado líquido das ordens questionadas foi +R\$ 17.868,80 e não +R\$ 47.232,00 como alegado pelo Reclamante; (ii) o resultado líquido das operações do dia foi negativo no montante -R\$ 18.308,84 (doc. 1066892, pasta MRP493.2019/fl. 332.zip/MRP 493-2019, item 5, fls. 12 e 13) e decorreu de operações com CSNA3, MRFG3, PETR4, WDOK18 e WINJ18, detalhadas no anexo II ao Relatório (doc. 1066892, pasta MRP493.2019/fl. 332.zip/Anexos/Anexo II).
- no pregão de 24/04/2018, verificou-se que (i) o resultado líquido das ordens questionadas foi de -R\$ 12.243,40 e não +R\$ 31.700,00 como alegado pelo Reclamante; (ii) o resultado líquido das operações do dia foi -R\$ 32.821,12 (doc. 1066892, pasta MRP493.2019/fl. 332.zip/MRP 493-2019, item 5, fl. 13) e decorreu de operações com ECOR3, WDOK18 e WINJ18, detalhadas no anexo II ao Relatório (doc. 1066892, pasta MRP493.2019/fl. 332.zip/Anexos/Anexo II).
- no pregão de 25/04/2018, verificou-se que (i) o resultado líquido das ordens questionadas foi de +R\$ 1.424,00 e não +R\$ 6.400,00 como alegado pelo Reclamante; (ii) o resultado líquido das operações do dia foi de +R\$1.424,00 (doc. 1066892, pasta MRP493.2019/fl. 332.zip/MRP 493-2019, item 5, fl. 14) e decorreu de operações com WDOK18 e WINJ18, detalhadas no anexo II ao Relatório (doc. 1066892, pasta MRP493.2019/fl. 332.zip/Anexos/Anexo II).
- no pregão de 26/04/2018, verificou-se que (i) o resultado líquido das ordens questionadas foi de +R\$ 2.208,00 e não +R\$ 2.300,00 como alegado pelo Reclamante; (ii) o resultado líquido das operações do dia foi de +R\$ 2.208,00 (doc. 1066892, pasta MRP493.2019/fl. 332.zip/MRP 493-2019, item 5, fl. 15) e decorreu de operações com WDOK18 e WINJ18, detalhadas no anexo II ao Relatório (doc. 1066892, pasta MRP493.2019/fl. 332.zip/Anexos/Anexo II).

### **Da Decisão da BSM**

10. Com base nas alegações trazidas ao processo, nos documentos anexados pelas partes, no Relatório de Auditoria nº 251/20, de 28/04/2020 (doc. 1066892, pasta MRP493.2019/fl. 332.zip/MRP 493-2019), no Parecer da Superintendência Jurídica - SJUR (doc. 1066891, fls. 334 a 341) o Diretor de Autorregulação ("DAR") emitiu sua decisão (doc. 1066891, fls. 343 a 346)

11. Na decisão foram atestadas a legitimidade das partes e a tempestividade da Reclamação e apontou-se como pontos controvertidos da Reclamação a regularidade dos lançamentos na conta corrente do Reclamante e a ocorrência de instabilidade na plataforma que tenha gerado prejuízo ao Reclamante.

12. Em relação à regularidade dos lançamentos na conta corrente o DAR

cita que o Relatório de Auditoria foi elaborado com base no extrato de conta corrente, extraído do Sinacor e disponibilizado pela Reclamada e com base no sistema de negociação da B3 e que neste foram apurados os valores das retiradas e lançamentos a débito, no dia 3.4.2018, bem como os valores dos resultados positivos das operações realizadas pelo Reclamante, nos dias 3, 4, 10, 11, 18, 19, 20, 23, 24, 25 e 26.4.2018.:

13. Segundo o DAR:

*“8. Nos termos do Relatório de Auditoria, as 4 solicitações de retirada que totalizaram R\$ 190.643,94 não foram realizadas pela Reclamada, visto que, “o Reclamante não possuía saldo suficiente, de tal forma que as solicitações foram rejeitadas” (fl. 332). Não foi identificado o lançamento à débito no extrato da conta do Reclamante do alegado ajuste indevido no valor de R\$ 25.000,00. Conforme apurado no Relatório de Auditoria, foi constatado o lançamento de crédito no valor de R\$ 25.000,00, decorrente de “TED” no dia 3.4.3018. Portanto, é verossímil a alegação da Reclamada de que, o ajuste negativo no valor de R\$ 25.000,00 identificado pelo Reclamante refere-se à correção de “problema sistêmico de ‘duplicidade de TEDs’ (...) para que o cliente não ficasse com o valor duplicado indevidamente na conta” (fls. 323 e 324)*

*9. Sobre os erros identificados pelo Reclamante nos extratos financeiros, relacionados a supostos resultados positivos auferidos que não foram contabilizados, foi apurado que os lançamentos realizados pela Reclamada, na conta corrente do Reclamante, refletem o resultado das operações reclamadas, realizadas nos pregões dos dias 3, 4, 10, 11, 18, 19, 20, 23, 24, 25 e 26.4.2018, conforme detalhado no Relatório de Auditoria (fl. 332).*

*10. Portanto, não houve movimentações e lançamentos indevidos na conta corrente do Reclamante, no dia 3.4.2018, e não houve erro na contabilização de resultados nos extratos dos dias 3, 4, 10, 11, 18, 19, 20, 23, 24, 25 e 26.4.2018, o que afasta a caracterização de ação ou omissão da Reclamada ressarcível pelo MRP, nos termos do art. 77 da ICVM nº 461/2007”.*

14. Com relação à indisponibilidade da plataforma de negociação da Reclamada nos dias 3, 4, 10, 11, 18.4.2018 e 21.5.2018 o DAR entendeu que *“a Reclamada não infringiu a ICVM nº 380/2002 e os prejuízos das operações reclamadas não decorreram de eventuais falhas na sua plataforma de negociação e, portanto, não são ressarcíveis pelo MRP, nos termos do artigo 77 da ICVM nº 461/2007”* (doc. 1066891, fl. 346).

15. Isso em decorrência da Reclamada manter disponível *“canal de contingências para recebimento de ordens, dentre estes o chat, que estava operando normalmente e foi acessado pelo Reclamante apenas no pregão de 3.4.2018”* (doc. 1066891, fl. 346) e que, conforme o Relatório de Auditoria: *“(i) o Reclamante esteve conectado à plataforma de negociação da Reclamada nos pregões indicados; (ii) todas as ofertas inseridas em nome do Reclamante foram executadas ou canceladas pelo próprio Reclamante e (iii) não foram identificadas ofertas que não foram executadas em razão de falha de plataforma ou qualquer indisponibilidade nas plataformas de negociação no período reclamado (fl. 332)”* (doc. 1066891, fl. 346).

16. Assim, o DAR julgou improcedente o pedido do Reclamante,

considerando não haver ação ou omissão da Reclamada que tenha ocasionado o prejuízo alegado, nos termos do artigo 77 da ICVM nº 461/2007.

### **Do Recurso do Reclamante**

17. No recurso (doc. 1066893), o Reclamante manifesta a sua decepção com a decisão, aduzindo que sofreu perdas devidos a falhas operacionais da corretora e pelo fato de outros canais de atendimento encontrarem-se saturados.

### **MANIFESTAÇÃO DA ÁREA TÉCNICA**

18. A BSM verificou a tempestividade da Reclamação ao MRP bem como a legitimidade das partes.

19. Outrossim, no processo não há indício da data de comunicação da decisão da BSM ao Reclamante assim como não há indício da data de apresentação do Recurso, pelo que presume-se ter sido apresentado tempestivamente dentro do prazo de 30 dias previsto no Regulamento do MRP.

20. Quanto ao mérito, o Reclamante cita que identificou uma falha no seu extrato na data de 03/04/2018 no tocante a pedidos de retiradas que não foram executados contabilizando um montante de R\$ 190.643, 94.

21. Conforme informado pela Reclamada em resposta à solicitação da BSM, o referido montante se refere a 4 solicitações de retiradas efetuadas pelo Reclamante em 03/04/2018 nos valores de R\$ 48.743,94, R\$ 45.000,00, R\$ 48.900 e R\$ 48.000,00, sendo que tais solicitações foram rejeitadas em face de insuficiência de saldo (doc. 1066891, fl. 323). A referida informação é corroborada pelo conteúdo dos atendimentos ao Reclamante feitos pela Reclamada via “Chat” (doc. 1066992/pasta fl.329/pasta documentos MRP2/docs 127987257-91 a 127993376-91).

22. Ainda em relação à data de 03/04/2018, o Reclamante cita que fez um depósito de R\$ 25.000,00 e nessa mesma data teve um ajuste de -R\$ 25.000,00. A respeito, a Reclamada informou que houve um problema sistêmico de “duplicidade de TEDs” e, para que o cliente não ficasse com o valor duplicado na conta foi feito o débito de R\$ 25.000,00 (doc. 1066891, fl. 323). Nesse sentido, conforme o Relatório de Auditoria, não foi identificado o lançamento referente ao débito desse valor na conta do Reclamante (doc. 1066892, pasta MRP493.2019/fl. 332.zip/MRP 493-2019, item 5, fl. 6).

23. Quanto aos supostos erros de contabilização de operações citados pelo Reclamante que, conforme sua Reclamação, consistem em não contabilização de operações com resultado positivo, o Relatório de Auditoria nº 251/20, de 28/04/2020 (doc. 1066892, pasta MRP493.2019/fl. 332.zip/MRP 493-2019) e seus anexos (doc. 1066892, pasta MRP493.2019/fl. 332.zip/pasta de anexos/Anexo I e Anexo II), elaborados com base no extrato de conta corrente, extraído do Sinacor e disponibilizado pela Reclamada, e com base no sistema de negociação da B3, demonstram que as operações foram devidamente contabilizadas.

24. O Resultado do Relatório de Auditoria é resumido conforme tabela a seguir:

Data	Reclamante - Resultado das	Auditoria - Resultado Líquido.	Resultado Líquido do	Papéis
------	-------------------------------	-----------------------------------	-------------------------	--------

	ordens (R\$)	das ordens (R\$)	dia (R\$)	
03/04/2018	5.151,00	4.713,50	491,87	PETR4, WDOK18 e WINJ18
04//04/2018	4.800,00	7.313,12	-14.617,83	PETR4, WDOK18 e WINJ18
10/04/2018	1.590,00	1.520,29	-396,40	WDOK18 e WINJ18
11/04/2018	3.125,00	9.129,65	-4.022,35	WDOK18 e WINJ18
18/04/2018	3.800,00	3.984,86	1.888,00	WDOK18 e WINJ18
19/04/2018	30.160,00	1.153,53	-1.687,00	WDOK18 e WINJ18
20/04/2018	26.320,00	-15.530,09	-23.545,00	WDOK18 e WINJ18
23/04/2018	47.232,80	17.868,80	-18.308,84	CSNA3, MRFG3, PETR4, WDOK18 e WINJ18
24/04/2018	31.700,00	-12.243,40	-32.821,12	ECOR3, WDOK18 e WINJ18
25/04/2018	6.400,00	1.424,00	1.424,00	WDOK18 e WINJ18
26/04/2018	2.300,00	2.208,00	2.208,00	WDOK18 e WINJ18
Total	162.578,80	21.542,26	-89.386,67	

25. Observa-se que os Resultados das ordens alegados pelo Reclamante constam da petição ao CENTRO JUDICIÁRIO DE SOLUÇÃO E CONFLITOS E CIDADANIA COMARCA DE SANTARÉM – ESTADO DO PARÁ (doc. 1066891, fls. 306 a 310) onde é solicitado o ressarcimento de R\$ 314.721,80.

26. Da tabela, é possível verificar que os valores apurados pela Auditoria são favoráveis ao Reclamante em alguns dias, ou seja, 04, 11 e 18/04/2018 e desfavoráveis em outros, ou seja, 03, 10, 19, 20, 23, 24, 25, e 26/04/2018.

27. Então, na medida em que todas as ordens citadas pelo Reclamante foram devidamente contabilizadas, não é possível acatar a sua alegação de que sofreu prejuízos decorrentes da não contabilização das mesmas.

28. Quanto às eventuais falhas operacionais no sistema da Reclamada alegadas pelo Reclamante nos dias 03, 04, 10, 11, 18, 19, 20, 23, 24, e 27 de abril

de 2018, inicialmente observa-se que a BSM informou ao Reclamante que a parte da reclamação referente a indisponibilidade da plataforma nos dias 19, 20, 23, 24, e 27/04/2018 estaria sendo apreciada no processo de MRP 267/2018.

29. O Reclamante preencheu a ficha cadastral na Reclamada em 20/10/2017 (doc. 1066892/pasta MRP493.2019/fl. 329.zip/documentos MRP2/arquivo 0391442676-fichacadastral.pdf). Por sua vez, consta da ficha cadastral, no rodapé de suas 3 páginas, os canais de atendimento ao cliente: telefone 0800 887 9107 e o email [atendimento@clear.com.br](mailto:atendimento@clear.com.br).

30. O reclamante também aderiu ao contrato de intermediação em 23/11/2017 (doc. 1066892/pasta MRP493.2019/fl. 329.zip/documentos MRP2/arquivo 391442676-aceite contrato intermediação.JPG).

31. Por sua vez, no Manual de Risco da Reclamada (doc. 1066892, pasta MRP493.2019/fl.329.zip/pasta Documentos MRP2/manual\_de\_risco\_clear\_corretora, pág. 5, parte superior) consta que a atuação da área de risco da Reclamada está prevista no Contrato de Intermediação da XP Investimentos, ao qual os clientes aderem no primeiro acesso após a abertura de conta.

32. Outrossim, o Manual de Risco da Reclamada (doc. 1066892, pasta MRP493.2019/fl.329.zip/pasta Documentos MRP2/manual\_de\_risco\_clear\_corretora, item 4, pág. 5) ainda define, dentre outros tipos de risco, o risco operacional como sendo o risco resultante de falhas operacionais (falha humana, falha de processo, falha de sistema, fraude e eventos externos) e informa no item 6 (págs. 8 e 9), dentre outras, a existência do e-mail [contingencia@clear.com.br](mailto:contingencia@clear.com.br) destinado a liquidação de posições no caso de ocorrência de contingências no sistema.

33. Ainda sobre o Contrato de Intermediação, o Parecer da SJUR (doc. 1066891, fl. 339, item 28) constatou que:

*15.8 Na eventualidade de ocorrer impossibilidade do CLIENTE acessar o sistema eletrônico por problemas de ordem técnica da própria CORRETORA e/ou das Bolsas, o CLIENTE poderá efetuar suas solicitações diretamente à mesa de operações da CORRETORA (...)*

*(...)*

*20.1 O Cliente reconhece que o acesso aos sistemas de negociação envolve a utilização de energia elétrica e se sistemas operacionais, aplicativos e componentes de hardware e software, tais como serviços de telecomunicações, provedores de internet e de acesso e outros sinais dentro dos sistemas, podendo a falha de um ocasionar a inoperância de todo o sistema, sendo inviável identificar a causa de eventuais problemas, falhas, erros, defeitos, interrupções ou impossibilidade de acesso aos sistemas de negociação.*

*20.2. A CORRETORA não se responsabilizará, por perdas e danos, lucros cessantes, provenientes direta ou indiretamente, de quaisquer problemas, falhas, erros, defeitos, interrupções ou impossibilidade de acesso aos sistemas de negociação, seus periféricos, informações de entrada e saída de seus sistemas e outras que porventura forem apuradas, salvo se comprovado dolo da CORRETORA.*

34. Tais cláusulas do Contrato de Intermediação cientificam o Reclamante sobre os riscos inerentes às operações realizadas por meio eletrônico, colocando à sua disposição o atendimento pela mesa de operações, quando em situações de contingenciamento.

35. A Reclamada também disponibilizava um “chat” para contato,

conforme se depreende do teor das transcrições de conversas entre o Reclamante e atendentes da Reclamada (doc. 1066892, pasta MRP493.2019/fl.329.zip/pasta Documentos MRP2/docs. 127987257-91.pdf a 127993376-91.pdf)

36. Ademais a Instrução CVM nº 380/2002, estabelece as normas e procedimentos a serem observados nas operações realizadas em bolsas e mercados de balcão organizado por meio da rede mundial de computadores e dá outras providências.

37. O art. 6º da referida norma determina que:

*“Art. 6º 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”.*

38. Pelo exposto, as informações constantes da Ficha Cadastral, segundo as quais o atendimento também pode se dar por meio do telefone 0800 e do e-mail informados, associadas ao “Chat”, ao e-mail para contingências informado no Manual de Risco, conclui-se que a Reclamada cumpria as exigências do art. 6º da Instrução CVM nº 380/2002.

39. Ademais, foram apurados pelo Relatório de Auditoria da BSM os “logins” do Reclamante ao 'home broker' nas datas de 03, 04, 10, 11, 18/04/2018 e 21/05/2018 (doc. 1066892, pasta MRP493.2019/fl. 332.zip/MRP 493-2019, fls. 3 e 4).

40. Mais ainda, com base nas trilhas de auditoria, identificou-se que, nas datas citadas, foram inseridas no sistema 107 ofertas em nome do Reclamante, sendo que, 104 pelo próprio Reclamante e 3 pela mesa de operações pelo operador Cláudio José Paes Alves. Dessas 107 ofertas, 77 foram executadas e 30 foram canceladas pelo próprio Reclamante (doc. 1066892, pasta MRP493.2019/fl. 332.zip/MRP 493-2019, fl. 5, item 2). E, por fim, não se identificou ofertas que não foram executadas em função de falha na plataforma (doc. 1066892, pasta MRP493.2019/fl. 332.zip/MRP 493-2019, fl. 5, item 3).

41. Desta forma, não se pode imputar os prejuízos sofridos pelo Reclamante a falhas no sistema de negociação da Reclamada.

## **CONCLUSÃO**

42. Diante do exposto e considerando que:

I - as operações questionadas pelo Reclamante foram devidamente contabilizadas;

II - as ofertas inseridas em nome do Reclamante foram executadas ou foram canceladas pelo próprio Reclamante;

III - não se identificou ofertas em nome do Reclamante que não tenham sido executadas em função de falha na plataforma;

IV - o Reclamante estava ciente, por meio do Contrato de Intermediação, sobre os riscos inerentes às operações realizadas por meio digital; e

V - o Reclamante também estava ciente dos canais de atendimento e contingência no caso de falha da plataforma,

43. Propõe-se a manutenção da Decisão da BSM que julgou improcedente o pedido do Reclamante, por não haver ação ou omissão da Reclamada que tenha ocasionado o prejuízo alegado, nos termos do artigo 77, 'caput', da Instrução CVM nº 461/2007.

44. 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.

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 14/09/2020, às 17:13, 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 14/09/2020, às 18:16, 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 15/09/2020, às 18:39, 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 **1088281** e o código CRC **1A31605C**.

*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" **1088281** and the "Código CRC" **1A31605C**.*

