



**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 1/2021/CVM/SMI/GMN

São Paulo, 8 de janeiro de 2021.

À SGE

Senhora Superintendente Geral Substituto,

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

**MRP nº 975/2019**

**Reclamante:** [REDACTED]

**Reclamada: CLEAR CTVM S.A.**

**Processo CVM nº 19957.008017/2020-96**

Prezada Senhora,

1. Este processo trata de recurso interposto pelo Sr. [REDACTED] [REDACTED] (“Reclamante”), contra a decisão da BSM Supervisão de Mercados (“BSM”) que, no âmbito do Processo MRP nº 975/2019, decidiu pela improcedência do pedido de ressarcimento de prejuízos em face da CLEAR CTVM S.A. (“Reclamada”).

## **HISTÓRICO**

### **Reclamação**

2. A reclamação foi apresentada perante o MRP na data de 19/11/2019 (doc. 1139416, fls. 01 a 02) nos seguintes termos:

*Ola, bom dia, no dia 16/08/2019 tentei vender minhas ações de BIDI4 na abertura do mercado porém o site da clear corretora e o app da mesma não estavam funcionando. o site mostrava os seguintes erros: (Erro na autenticação. favor contate a corretora) e ( ocorreu*

*um erro de comunicação com o servidor. tentar novamente) segue os prints em anexo.*

*Entrei no app da XP investimento para acompanhar a cotação no momento que eu queria vender, a mesma estava batendo 22,26. segue o print do app da xpi.*

*Entrei em contato via chat e expliquei td o que estava acontecendo e fui orientado pelo atendente Luciano Cosme a vender as ações pela mesa de operações e depois pedir a diferença de preço por email, solicitando o reembolso, liguei para a mesa de operações e fiz a venda porém o preço não era mais os 22,26 que eu queria vender e sim 18,15, mesmo assim fiz a venda tendo em vista que fui orientado pelo atendente Luciano Cosme. segue o print da conversa*

*enviei um email para clear explicando toda a situação e para minha surpresa após 10 dias mais ou menos recebi a resposta informando que não houve evidencias que eu tentei executar uma ordem e não teria como fazer o ressarcimento. tenho todas as evidencias, prints de todas as telas informando que o app estava com erro ao tentar logar ou que tinha um erro de comunicação com o servidor.*

*A minha principal evidencia é a conversa via chat com o atendente da clear, o mesmo me orientou a vender a preço de mercado e pedir o ressarcimento por email.*

*outra evidencia é que minha venda foi feito via mesa de operações e não app ou site da corretora.*

*eu nunca faço a compra e venda de ações pela mesa de operações uma vez que tem um custo por essa transação, porém pelo fato do site e app não estarem funcionando não foi cobrado nada por essa operação.*

*É inadmissível que uma corretora não funcione quando você quer comprar ou vender uma ação, estamos falando de dinheiro, tive um prejuízo de mais de 4 mil reais, é justo eu ficar no prejuízo por conta de um erro da corretora ?*

*Isso não é a primeira vez que acontece com a clear, toda vez que o mercado fica aquecido ela fica inoperante. desde já agradeço a atenção.*

3. Pleiteia, por fim, o ressarcimento de R\$ 4.122,33, considerando eventual prejuízo na venda de 1003 BIDI4, executada a R\$ 18,15 e não a R\$ 22,26.

### **Esclarecimentos adicionais solicitados ao Reclamante**

4. Foram solicitados esclarecimentos adicionais ao Reclamante por meio do OF/BSM/SJUR/MRP-4084/2019 (doc. 1139416, fls. 12 e 13), do OF/BSM/SJUR/MRP-4161/2019 (doc. 1139416, fls. 14 e 15) e do OF/BSM/SJUR/MRP-4229/2019.

5. Em resposta aos ofícios citados o Reclamante informou, em síntese:  
*que no momento de fazer o login no app e no pc as plataformas apresentava os seguintes erros: 1) Erro de autenticação, favor*

*contate a corretora; 2) Ocorreu um erro de comunicação com o servidor, tentar novamente.*

*A sua preferência por receber o ressarcimento em dinheiro;*

*Que, no dia 16/08/2019, as plataformas estavam fora do ar e que a única ferramenta que funcionou pela manhã foi a operação pela mesa porém o telefone demorava mais de 15 min para ser atendido;*

*As ordens pelo app ou site não chegaram a ser registradas, pois não estavam funcionando no dia;*

*A quantidade de ações a serem vendidas era de 1003 as 10:13:45 no valor de R\$ 22,26 (grifou-se)*

### **Abertura do processo de MRP**

6. A BSM informou ao Reclamante a abertura do processo de MRP nº 975/2019 por meio do OF/BSM/SJUR/MRP-4262/2019 (doc. 1139416, fl. 20).

7. A Reclamada, por sua vez, foi informada da abertura do processo de MRP nº 975/2019 e instada a apresentar defesa por meio do OF/BSM/SJUR/MRP-4263/2019 (doc. 1139416, fls. 21 a 23).

### **Resposta da Reclamada**

8. A Reclamada atendeu ao solicitado no OF/BSM/SJUR/MRP-4263/2019, por meio de correspondência de 13/01/2020 (doc. 1139416, fls. 26 a 30) e anexo (doc. 1139419).

9. Em síntese, a Reclamada:

a) Reconhece que no pregão de 16/08/2019 houve momentos de instabilidade na sua plataforma de negociação;

b) Informa que os seus sistemas de contingência estavam funcionando, e o próprio Reclamante, com exceção do e-mail [contingencia@clear.com.br](mailto:contingencia@clear.com.br), fez uso dos mesmos, optando por deliberação própria, não encerrar a posição de BIDI4 durante esses contatos e, somente o fez quando o preço do ativo estava em desfavor de sua posição comprada;

c) Apresentou *print* de tela mostrando que outros clientes conseguiram negociar o ativo BIDI4 em 16/08/2019, no mesmo segundo informado pelo Reclamante, qual seja, 10:13:45, mostrando que era possível executar operações por meio da Reclamada no exato momento pretendido pelo Reclamante.

### **Decisão da BSM**

10. Com base nas alegações trazidas ao processo, nos documentos anexados pelas partes, no Parecer da Superintendência Jurídica - SJUR (doc. 1139416, fls. 38 a 45), o Diretor de Autorregulação ("DAR") emitiu sua decisão (doc. 1139416, fls. 46 a 48).

11. Preliminarmente, foram atestadas a legitimidade das partes e a tempestividade da Reclamação.

12. Quanto ao mérito, a decisão do DAR argumenta:

5. As provas contidas neste MRP indicam que o prejuízo da operação reclamada não decorreu de eventuais falhas na plataforma de negociação disponibilizada pela Reclamada e que não houve promessa de ressarcimento feita por prepostos da Reclamada ao Reclamante.

6. Conforme exposto no Parecer Jurídico, os contatos telefônicos e conversa no chat demonstram que o Reclamante teve acesso aos canais alternativos para envio da ordem, tendo decidido permanecer posicionado.

7. Os arquivos de gravação 846080001578266 846080001580521 acostados à defesa da Reclamada (fl. 31), demonstram que o Reclamante foi informado por prepostos da Reclamada de que poderia enviar a ordem pretendida, mas o Reclamante decidiu continuar acompanhando o mercado e aguardar eventual valorização do ativo.

8. Apenas na terceira ligação 846080001581668 , o Reclamante envia a ordem de zeragem da posição, vendendo os ativos ao preço de R\$18,15 (1.000 BIDI4) e R\$18,14 (3 BIDI4).

9. Nesse sentido, esclareço que a indisponibilidade da plataforma de negociação, por si só, não configura hipótese para ressarcimento de eventual prejuízo incorrido pelo investidor.

10. Segundo o previsto na regulação vigente na época dos fatos e nos contratos firmados entre as partes, a Reclamada disponibiliza canais alternativos para envio de ordens pelo investidor na eventual interrupção do funcionamento dos sistemas eletrônicos de negociação. No presente processo de MRP, o Reclamante teve acesso a esses canais, na medida em que entrou em contato diversas vezes com os prepostos da Reclamada durante o período da instabilidade, conforme demonstram as gravações telefônicas (fl. 31) e chat (fls. 9 e 10), tendo decidido, nos primeiros contatos, aguardar melhor oportunidade para enviar a ordem de zeragem (arquivo de gravação "846080001578266" e arquivo de gravação "846080001580521", fl 31). Posteriormente, em mais um contato telefônico, o Reclamante decide enviar a ordem de venda das 1.003 BIDI4 (arquivo de gravação "846080001581668")

11. Desse modo, embora tenha sido verificada instabilidade na plataforma de negociação, os canais alternativos funcionaram de modo a permitir que o Reclamante enviasse a ordem de venda dos ativos.

12. Por fim, observo que, nos diálogos entre Reclamante e prepostos da Reclamada, não foi identificada qualquer promessa de que o Reclamante teria o valor da diferença dos preços ressarcido, mas apenas informado que eventual solicitação encaminhada pelo Reclamante seria analisada pela Reclamada (fl. 11 e arquivos de gravação "846080001580521" e "846080001581668")

13. Portanto, entendo que no presente processo de MRP não houve irregularidade na conduta da Reclamada, visto que não há nexos de causalidade entre a instabilidade verificada nas plataformas de negociação no Pregão e o prejuízo suportado pelo Reclamante.

13. Assim, o DAR julgou “improcedente o pedido do Reclamante neste processo de MRP, considerando que não houve prejuízo decorrente de ação ou omissão da Reclamada, nos termos do artigo 77 da ICVM nº 461/2007”.

### **Recurso do Reclamante**

14. Comunicado da decisão da BSM em 13/10/2020, o Reclamante apresentou recurso em 12/11/2020 (doc. 1139414), nos seguintes termos:

*Venho através desta informar que a plataforma da corretora clear investimentos não funcionou e que é inadmissível uma corretora ficar com seu app e site fora do ar, poderia entrar em contato por telefone como eu fiz porém após mais de 20 minutos de espera o valor da ação ao era o mesmo valor que eu queria vender pelo app ou site.*

*O fato de outras pessoas conseguirem vender via telefone não isenta a referida corretora de prestar um serviço de qualidade, a mesma oferece uma taxa zero para os clientes porém a qualidade do seu serviço é péssima, é só vc entrar no site do reclame aqui que verá inúmeras reclamações iguais a minha, infelizmente esse processo que eu fiz aqui é muito burocrático e a maioria das pessoas acabam deixando pra La.*

*Quando eu fui orientado a vender e pedir ressarcimento achei que o procedimento fosse comum porém percebi que não funciona com a referida corretora.*

*O que me deixa mais indignado é que a corretora é recorrente nesse tipo de procedimento de falha de sistema e inconsistência. (o site e app não funcionam).*

*Desde já agradeço a atenção de todos e deixo aqui o meu relato certo de que se uma corretora oferece o serviço de app e site os mesmos tem que funcionar, caso contrario varias pessoas irão continuar tomando prejuízo por conta de falhas e instabilidades da corretora.*

### **MANIFESTAÇÃO DA ÁREA TÉCNICA**

15. No caso, o Reclamante questiona fatos ocorridos no pregão de 16/08/2019 e apresentou pedido de ressarcimento ao MRP em 19/11/2019 ([https://mrp.bsmsupervisao.com.br/BSM\\_MRP/Public/ResumoReclamacao.aspx?p=1&pst=571f2bf8-8699-4ad0-b258-33e0a9a5968b](https://mrp.bsmsupervisao.com.br/BSM_MRP/Public/ResumoReclamacao.aspx?p=1&pst=571f2bf8-8699-4ad0-b258-33e0a9a5968b)), dentro do prazo previsto no art. 80, da Instrução CVM nº 461/07, segundo o qual o investidor poderá pleitear o ressarcimento do seu prejuízo por parte do mecanismo instituído para esse fim, independentemente de qualquer medida judicial ou extrajudicial, no prazo de 18 (dezoito) meses, a contar da data de ocorrência da ação ou omissão que tenha dado origem ao pedido.

16. Outrossim, conforme 'log' de aceite ao contrato de intermediação, de 22/03/2019 (doc. 1139419, Documentos MRP, [REDACTED] - Contrato de Intermediação.png) o Reclamante é cliente da Reclamada.

17. Verifica-se, portanto, a tempestividade do pedido de ressarcimento, bem como a legitimidade do Reclamante e da Reclamada para figurarem como partes no processo de MRP.

18. Verifica-se também a tempestividade do recurso à CVM, na medida em que o Reclamante foi cientificado da decisão da BSM em 13/10/2020 (doc. 1139414) e apresentou seu recurso em 12/11/2020 (doc. 1139414), dentro do prazo de 30 dias, previsto no art. 20, inciso III, alínea “a”, do Regulamento do MRP.

19. Quanto ao mérito, o Reclamante, no dia 16/08/2019, tinha a intenção de vender 1.003 ações BIDI4 às 10:13 ao preço de R\$ 22,26. Todavia os sistemas de negociação da Reclamada (*home broker* e aplicativo para celular) estavam inoperantes e o Reclamante realizou a referida venda, posteriormente às 11:41, por intermédio da mesa de operações, quando o papel negociava a R\$ 18,15.

20. A Reclamada, na sua argumentação de defesa (doc. 1139416, fl. 27, parágrafo 4), reconheceu que “a plataforma de negociação da Corretora estava apresentando momentos de instabilidade no referido pregão do dia 16.08.2019”.

21. Mais ainda, a Reclamada (doc. 1139416, fl. 27, parágrafo 5) afirma que todos os seus clientes “têm acesso a sistemas similares para executarem eventuais operações, e, ainda, a própria mesa de operações da Corretora” e menciona que, conforme o seu Manual de Risco:

*Em caso de contingência, o cliente poderá solicitar a liquidação de suas posições através do e-mail [contingencia@clear.com.br](mailto:contingencia@clear.com.br), estando ciente de que:*

*- O endereço de e-mail [contingencia@clear.com.br](mailto:contingencia@clear.com.br) deve ser usado exclusivamente para zeragem de posição, ou seja, ordens a mercado. Nenhuma ordem será colocada na pedra por este canal*

*- A posição será zerada ao preço de mercado assim que o e-mail for identificado pelo operador*

22. No caso específico, no dia 16/08/2019, após a sua tentativa de acesso às plataformas de negociação frustrada pela inconsistência do sistema às 10:13:45, o Reclamante contactou a Reclamada diversas vezes por meio de seus canais alternativos, tanto pelo chat (doc. 1139419/Documentos MRP/arquivos 143996937-11.pdf, 143997449-51.pdf,), quanto por meio de contatos telefônicos (doc. 1139419/Documentos MRP/Gravações/arquivos; 846080001578266.wav, 846080001580521.wav, 846080001581668.wav), conforme discriminado na tabela a seguir:

Contatos realizados pelo Reclamante em 16/08/2019

Tipo de Contato	Início do contato	Arquivo	Observação
Telefônico	<u>10:15:57</u>	846080001578266	Atendente informa que o Reclamante pode ordenar a venda, mas o Reclamante decide esperar e, caso decidisse vender, voltaria a ligar
Chat	10:49:37 <sup>[a]</sup>	143996937-11.pdf	Atendente informa a possibilidade de venda via o chat e que o Reclamante poderia solicitar reembolso
Chat	11:00:52 <sup>[b]</sup>	143997449-51.pdf	Atendente informa a possibilidade de venda e o orienta quanto ao procedimento para solicitar ressarcimento
Telefônico	11:11:22	846080001580521	Atendente informa que o papel está em leilão e a possibilidade de venda.

TELEFÔNICO	11.11.55	846080001580521	Reclamante decide aguardar o fim do leilão
Telefônico	11:41:18	846080001581668	Reclamante formaliza a ordem para venda de 1.003 BIDI4, sendo informado pelo atendente de ter fechado 1.000 BIDI4 a R\$18,15 e 3 BIDI4 a R\$ 18,14

[a] Chat com início às 10:49:37:

**RECLAMANTE**

16/08/2019 10:51:58: Estou tentando vender bidi4 desde a abertura e não consigo

**RECLAMANTE**

16/08/2019 10:52:28: Tentei vender a 22,26 o app não funciona, pelo computador tb não funciona

**RECLAMANTE**

16/08/2019 10:52:37: Gostaria de saber o que fazer

**RECLAMANTE**

16/08/2019 10:52:55: Agora bidi4 já caiu novamente

**RECLAMANTE**

16/08/2019 10:53:15: Vcs garantem o preço que perdi por conta que o servidor está fora ?

**RECLAMANTE**

16/08/2019 10:53:31: Gostaria de saber o procedimento nesses casos

**RECLAMADA**

16/08/2019 10:54:00: entendo você [REDACTED]

**RECLAMADA**

16/08/2019 10:54:22: o que pode fazer e vender agora e entrar com um procedimento de reembolso fazendo o relato do que ocorreu

**RECLAMANTE**

16/08/2019 10:54:53: Vc garante que será pago o valor que não consegui ?

**RECLAMADA**

16/08/2019 10:55:47: [REDACTED] **eu não posso garantir**, mas faça o relato do que aconteceu que vai ser analisado (grifou-se)

[b] Chat com início às 11:00:52:

**RECLAMANTE**

16/08/2019 11:17:54: Quero saber como faço para recorrer junto à clear o valor que não consegui por conta de o servidor esta em baixa

**RECLAMADA**

16/08/2019 11:18:24: Para solicitar a análise das suas operações, por gentileza, realize o seguinte procedimento:

1) Acesse: <https://www.clear.com.br/site/faq/clear-attendance>

2) Em Assunto, selecione Plataformas de Negociação

3) No campo Motivo, clique em Análise de Ressarcimento

4) Indique a plataforma em que realizou as operações

5) Preencha os demais campos e clique em Enviar.

Aguarde que analisaremos suas operações e lhe daremos uma posição em até 72 horas úteis (grifou-se)

23. Verifica-se, portanto, que a Reclamada disponibiliza canais de atendimento alternativos para situações de contingência, tal como a ocorrida no pregão de 16/08/2019, conforme determina o art. 6º da Instrução CVM nº 380/02, segundo o qual:

*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*

24. Mais ainda, tais canais de atendimento estavam funcionando e foram acessados pelo Reclamante em 16/08/2019, que poderia ter realizado a venda de 1.003 BIDI4 na primeira ligação para a mesa de operações às 10:15:57 (tabela do item 22), mas preferiu não fazer. Destaque-se que o Reclamante afirma que havia tentado realizar essa operação de venda pelo *home broker* e pelo aplicativo para celular às 10:13:45 (item 5).

25. Desta forma, não se pode imputar os prejuízos alegados pelo Reclamante a falhas no sistema de negociação da Reclamada, isto porque os canais de contingência da Reclamada encontravam-se em operação e o próprio Reclamante fez uso desses canais, seja por contato telefônico, seja por chat, naquele dia 16/08/2019.

26. No entanto, apesar de não serem justificativa para ressarcimento pelo MRP (item 25), as instabilidades no sistema de negociação da Reclamada, ocorridas em 16/08/2019, juntamente a outras detectadas ao longo de 2019, denotam falhas em controles internos da Reclamada, naquilo que é exigido pela Instrução CVM nº 505/11, em razão da recorrência das instabilidades em sua plataforma de negociação, o que está sendo tratado no âmbito do processo sancionador CVM nº 19957.007432/2020-22.

## **CONCLUSÃO**

27. Diante do exposto, considerando:

- a) A legitimidade das partes;
- b) A tempestividade do pedido de ressarcimento ao MRP;
- c) A tempestividade do recurso da decisão da BSM a esta Autarquia;
- d) A disponibilização de canais de contingência para atendimento aos clientes nos termos do art. 6º da Instrução CVM nº 380/02 por parte da Reclamada; e
- e) A utilização dos canais de contingência pelo Reclamante, tanto por chat, quanto por ligação telefônica, em 16/08/2019,

28. Propõe-se a manutenção da decisão da BSM que julgou improcedente o pedido de Ressarcimento 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 461/07.

29. 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)  
Superintendente Substituto de Relações com o Mercado e Intermediários (SMI)

Ciente.

À EXE, para as providências exigíveis.

Andréa Araújo Alves de Souza  
Superintendente Geral Substituto



Documento assinado eletronicamente por **Carlos Eduardo Pereira da Silva, Superintendente Substituto**, em 08/01/2021, às 18:10, com fundamento no art. 6º, § 1º, do Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015.



Documento assinado eletronicamente por **Andrea Araujo Alves de Souza, Superintendente Geral em Exercício**, em 08/01/2021, às 19:20, com fundamento no art. 6º, § 1º, do Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015.

---