



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 7/2021/CVM/SMI/GME

Rio de Janeiro, 28 de janeiro de 2021.

À SMI,

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

Processo SEI 19957.005860/2020-11 – MRP 968/2019

Senhor Superintendente,

1. Trata-se de recurso movido por [REDACTED] ("Reclamante"), no âmbito de Recurso ao MRP, contra a decisão da BSM que decidiu pela improcedência do pedido de ressarcimento de R\$11.998,99 face à CLEAR CTVM S.A. ("Reclamada" ou "Corretora"), relacionado a alegadas instabilidades ocorridas durante o pregão de 07.10.2019 - as quais teriam impedido que o Reclamante fechasse posições abertas em minicontratos de índice.

I. Histórico

RECLAMAÇÃO

2. O Reclamante afirma que, no pregão de 07.10.2019, estaria efetuando operações de *day-trade* envolvendo minicontratos de índice WINV19. Em dado momento, embora acreditasse (alegadamente baseado em informações constantes da plataforma *FlashChart*) ter zerado sua posição, teria percebido, ao verificar o Pit de Negociação da Corretora, encontrar-se, ainda, com posição vendida em 288 contratos WINV19 - concluindo que a não execução da sua ordem de zeragem teria acarretado o prejuízo reclamado (1082351, fl. 01).

3. Cópia de resposta da Reclamada enviada em atendimento à solicitação

inicial do Reclamante foi anexada ao processo (1082351 fl. 10). Nessa comunicação, a Reclamada fala de “*enquadramento compulsório*” do cliente, decorrente de um suposto consumo das garantias disponíveis.

DEFESA DA RECLAMADA

4. Solicitada a se manifestar, a Reclamada argumentou basicamente que (1082351, fl. 19):

- i. ao contrário do alegado pelo Reclamante, não teria sido identificada qualquer inconsistência no Pit de Negociação naquele dia;
- ii. seria verdade que a plataforma *FlashChart* teria apresentado instabilidade no período da manhã daquele dia. No entanto, para esse tipo de caso, o Termo de Contratação da plataforma definiria que a informação da plataforma deveria ser desconsiderada - e que, em caso de dúvidas, o investidor poderia entrar em contato com a mesa de operações;
- iii. o Reclamante teria inserido ordem de compra (e não de venda, conforme descrito na reclamação) de 288 minicontratos WINV19 na plataforma *FlashChart* e, posteriormente, solicitado o encerramento dessa posição por meio da mesa de operações da Corretora.

5. Sobre essa última afirmação, a Reclamada anexou a respectiva gravação da ordem (1082354).

6. Por fim, a Reclamada cita decisão desta CVM no Processo RJ-2013-1914 (julgado em 25.02.2014), na qual há o entendimento de que “*a instituição intermediária não incorre em responsabilidade caso disponibilize meio alternativo para que o investidor possa acessar o mercado*”. No presente caso, os sistemas de contingência estariam todos disponíveis - tanto que o Reclamante teria feito uso do atendimento pela mesa de operações.

AUDITORIA, PARECER E DECISÃO DA BSM

7. O Relatório de Auditoria nº 382/20 (1082351 fl. 40) levantou a ordem cronológica das operações realizadas em nome do Reclamante envolvendo o ativo WINV19 no pregão em análise, buscando apurar a posição do Reclamante antes da zeragem da posição e, ainda, se a zeragem teria sido executada pelo Reclamante ou pela Reclamada. A conclusão foi no sentido de que, apesar de a reclamação fazer menção a uma suposta zeragem compulsória, os negócios foram realizados em linha com diálogos mantidos entre o Reclamante e a mesa de operações da Reclamada.

8. Em seu parecer (1082351 fl. 29), a SJUR entendeu que não haveria prejuízos ressarcíveis pelo MRP, tendo em vista que, (i) apesar da instabilidade da plataforma *FlashChart*, os canais alternativos de recebimento de ordens foram disponibilizados e utilizados pelo Reclamante e (ii) as ordens de zeragem foram executadas nas condições determinadas pelo Reclamante.

9. O Diretor de Autorregulação acompanhou a opinião da SJUR, tendo julgado improcedente o processo de MRP, por entender não estar configurada qualquer das hipóteses de ressarcimento pelo MRP previstas no artigo 77 da ICVM

RECURSO

10. Em seu recurso (1082351 fl. 39), o Reclamante não discorda da alegação de que a mesa de operação zerou as ordens a seu pedido. Porém, ressalta que isso só veio a ocorrer depois que ele percebeu que sua posição ainda estava em aberto - e que, nesse momento, o prejuízo já teria ocorrido.

II. Manifestação da Área Técnica

11. De início, registramos que se trata de recurso tempestivo.

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

13. É incontroverso que o Reclamante, baseado nas informações disponíveis na plataforma *FlashChart*, acreditava estar com a sua posição zerada. Entretanto, ao verificar as informações disponíveis no Pit de Negociação da Reclamada, ele teria descoberto estar com posição em aberto, o que o fez contatar a mesa de operações da Corretora via telefone e ordenar a zeragem da posição.

14. Apesar de ter ocorrido um aparente equívoco ao longo do processo relacionado a alegações (tanto do Reclamante quanto da Reclamada) de que o caso estaria relacionado a uma eventual zeragem compulsória, entendemos que foi esclarecido que isso não ocorreu. A nosso ver, a controvérsia que merece ser melhor explorada é relacionada ao ponto trazido pelo Reclamante em seu recurso, relacionado às divergências de informações que ele tinha à disposição.

15. É importante ressaltar que a divergência de informações apresentadas na plataforma *FlashChart* e no Pit de Negociação pode ser mais grave do que uma falha que provoque um impedimento temporário para a colocação de uma ordem. Neste segundo caso o investidor é naturalmente compelido a buscar outros meios para realizar as ordens - enquanto que, no caso da divergência de informações entre plataformas, o investidor pode sequer saber da existência de um problema de maneira a permitir alguma atuação tempestiva.

16. Sobre o assunto, é relevante transcrever aqui o seguinte dispositivo do Termo de Contratação da plataforma que:

(v) No caso de divergências entre as informações que constam na Plataforma e no PIT de Negociação, como por exemplo, posição, status da ordem e resultado, a informação válida e que deve ser considerada é aquela que consta do PIT de Negociação. A informação que consta na Plataforma deve ser desconsiderada e em caso de dúvidas o investidor poderá entrar em contato com a mesa de operações para confirmar a sua posição atual. Nenhuma indenização será devida no caso de prejuízos por conta de divergências entre a Plataforma e PIT de Negociação, sendo que caberá ao investidor, antes de efetivar qualquer operação, confirmar as informações diretamente no PIT de Negociação.

17. A nosso ver, tal disposição contratual não parece ser irregular - no entanto, a interpretação a ser dada a ela deve ser melhor analisada, a fim de ressaltar que ela não afasta a responsabilidade da Reclamada para qualquer tipo de situação.

18. Nesse sentido, entendemos relevante diferenciar aqui dois tipos de divergências possíveis entre a Plataforma e o Pit de Negociação - e porque eles devem levar a conclusões distintas.

19. Uma possibilidade seria que a posição informada ao investidor por esses dois meios estivesse divergente sem algum motivo aparente. Isto é, mesmo que não existissem ordens ou qualquer outro evento que pudesse justificar uma discrepância, o saldo apresentado em um caminho estaria diferente de outro. Nesse caso, o dispositivo contratual transcrito endereçaria bem a questão - a prioridade deve ser dada à informação do Pit de Negociação, enquanto a informação da Plataforma deveria ser desconsiderada.

20. Uma outra possibilidade, porém, seria a de que o investidor enviase uma ordem pela Plataforma, que esta confirmasse a sua execução e passasse a mostrar um determinado saldo que não fosse real. Neste cenário, entendemos que o raciocínio anterior não se aplicaria.

21. Isso porque, nesse segundo caso, não se trataria de mera divergência de informações - mas de hipótese muito mais contundente de indução do investidor ao erro. A nosso ver, o dispositivo contratual em questão deve servir para dirimir dúvidas razoáveis que o investidor possa ter ao lidar com múltiplos sistemas, não para blindar o intermediário completamente de suas responsabilidades pelas informações prestadas.

22. Havendo uma confirmação de ordem, seguida da respectiva atualização de saldo, o investidor deve ser capaz de presumir que essa informação é verdadeira - e, quando eventual discrepância for identificada, o investidor deve fazer jus ao ressarcimento do prejuízo que ela possa ter incorrido em virtude do lapso temporal para a prestação da informação correta.

23. Porém, no caso concreto, não é possível concluir que tenha ocorrido essa segunda hipótese. Os elementos trazidos aos autos comprovam que havia uma discrepância nos saldos informados pelos dois caminhos, mas não há evidências de confirmações de execução de ordens que tenham sido comunicadas pela plataforma. Nesse sentido, a informação equivocada dada pela plataforma de que a posição do investidor estaria zerada poderia ser facilmente identificada como um erro pelo Reclamante, uma vez que não parece haver comprovação de que ações para tal tenham sido efetivadas. Entendemos que é exatamente este tipo de erro que é coberto pela previsão contratual reproduzida acima.

24. Assim, entendemos não ser possível atribuir à Reclamada a responsabilidade pelos eventuais prejuízos do Reclamante e, portanto, o presente pedido não encontra amparo nas hipóteses de ressarcimento segundo o art. 77 da ICVM 461. Nesse contexto, opinamos pelo **NÃO PROVIMENTO** do recurso do Reclamante.

Atenciosamente,

Bruno Baitelli Bruno

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 **Bruno Baitelli Bruno, Gerente**, em 03/02/2021, às 16:37, 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 03/02/2021, às 19:25, 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 04/02/2021, às 00:00, com fundamento no art. 6º, § 1º, do Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015.