



**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 14/2021/CVM/SMI/GME

Rio de Janeiro, 17 de fevereiro de 2021.

À SMI,

**Assunto: Recurso em processo de reclamação ao Mecanismo de Ressarcimento de Prejuízos – MRP 900/2019**

**Processo SEI 19957.006595/2020-98**

Senhor Superintendente,

1. Trata este processo de recurso movido por C.A.S.A. (“Reclamante”), no âmbito de Recurso ao MRP, contra a decisão da BM&FBOVESPA Supervisão de Mercados (“BSM”) que decidiu pela improcedência do pedido de ressarcimento de quantia em dinheiro, face à XP INVESTIMENTOS CCTVM S.A. (“Reclamada”).

## **I. Histórico**

### *I.i. Reclamação*

2. Em sua reclamação inicial à BSM (1104925, fl. 03), o Reclamante alega que, no dia 31.07.2019, teria incorrido em prejuízo por força de travamento e erro na cotação do aplicativo *mobile* da Reclamada.

3. De acordo com o Reclamante, entre 15:50:08 e 15:51:52, ele estaria vendido em contrato futuro de mini dólar (WDOU19) quando o aplicativo teria travado - e que, mesmo “*deslogando*” e “*logando*”, não teria conseguido obter êxito em utilizá-lo.

4. Após insistir, ele teria conseguido acessar novamente a plataforma da Reclamada. Nesse momento, porém, o preço do ativo já estava bem acima do valor que ele havia vendido (posição inicial). Ele então zerou sua posição e, em

seguida, teria percebido que a cotação do ativo que aparecia na plataforma da Reclamada estava divergente do preço real. Nesse momento, o investidor fez um *print* da sua tela.

5. De acordo com o Reclamante, o seu *print* seria evidência de que a cotação do aplicativo estaria errada, tendo em vista que, conforme apuração posterior, às 15h53min (minuto do print) a cotação real teria variado entre 3.818 e 3.826 pontos, enquanto a imagem capturada mostrava a cotação de 3.811 pontos.

6. O Reclamante ainda acrescentou que teria feito uma reclamação junto à Reclamada, a qual não reconheceu a falha.

7. Por fim, o Reclamante afirmou que seu *print* provava que a cotação da Plataforma da Reclamada estava errada, bem como alegou que sua conexão móvel estaria ótima naquele momento, requerendo assim um ressarcimento de R\$5.475,00 (cinco mil quatrocentos e setenta e cinco reais), equivalente ao resultado das operações realizadas entre 15:50:08 e 15:53:28 (1104925, fl. 16).

#### *I.ii. Defesa da Reclamada*

8. Em sua defesa (1104925, fls. 26-30), a Reclamada afirmou resumidamente que:

- i. sua plataforma de negociação não apresentou qualquer intermitência que pudesse interferir nas operações do Reclamante e que os prejuízos acumulados por ele foram gerados exclusivamente pela variação natural do ativo investido;
- ii. ainda que o Reclamante tivesse tido problemas com a plataforma escolhida por ele, todos os clientes da Clear CTVM têm acesso a sistemas similares para executarem eventuais operações, e, ainda, à própria mesa de operações da Corretora, conforme descrito no manual de risco da Reclamada, através de e-mail específico para situações de contingência;
- iii. não teria sido encontrado nenhum registro de contato do Reclamante com a mesa de operações da Reclamada ou e-mail para o canal de contingência;
- iv. todas as ordens teriam sido recebidas e acatadas conforme solicitado e não apresentaram um atraso no recebimento das mesmas ou mesmo uma rejeição indevida ao tentar zerar. Entre o período em que a última ordem foi aberta e o cliente foi zerado pelo departamento de risco da corretora, às 15:53:28, o Reclamante não teve *logoffs* e nem tentativas de *logins* realizadas; e
- v. o print enviado pelo cliente não possui uma data definida, e o mesmo estava em uma conexão móvel, o que poderia ter contribuído para a falsa impressão de que o erro era da plataforma da Reclamada e não da sua própria conexão.

9. Assim, a Reclamada afirmou não ter cometido qualquer ato capaz de dar causa aos fatos que ensejaram os supostos prejuízos narrados pelo Reclamante, razão pela qual requereu que fosse reconhecida a improcedência do pedido.

### *I.iii. Decisão BSM*

10. A decisão da BSM (1104925, fls. 44-45) utilizou-se do Parecer de sua Superintendência Jurídica - SJUR (1104925, fl. 37-43) e do Relatório de Auditoria Nº 099/20 (1104929).

11. As conclusões descritas no Relatório de Auditoria foram usadas para afirmar que não havia elementos que comprovassem que houve falha na plataforma de negociação da Reclamada utilizada no Pregão pelo Reclamante. De acordo com a SJUR:

[...] foi demonstrado no Relatório de Auditoria que os preços de negociação de WDOU19 no Pregão são condizentes com as cotações demonstradas na plataforma de negociação da Reclamada. Conforme verificado no sistema de negociação da B3, há registro de operações realizadas ao preço de 3.811 às 15h52min25s. Desta forma, possível divergência ou defasagem de cotação exibida pelo aplicativo, pode ser explicada pela significativa oscilação do preço do ativo, 21 pontos em 1 minuto, no exato momento em que o Reclamante alega a suposta instabilidade.

12. O Relatório de Auditoria chega inclusive a afirmar não ser possível afirmar se houve falha na plataforma *mobile* utilizada pelo Reclamante, pois:

- i. o horário exibido no relógio do celular do Reclamante poderia não ser o mesmo do horário do ambiente de negociação da B3; e
- ii. não haveria como avaliar fatores técnicos relacionados à infraestrutura do Reclamante (por exemplo, as condições de processamento do aplicativo instalado em seu celular ou a qualidade do sinal de sua operadora) – em especial considerando que, no momento da captura de tela, ele estava em uma ligação, o que poderia interferir na conexão de dados de seu dispositivo.

13. Em linha com a sugestão da SJUR, o Diretor de Autorregulação da BSM julgou como improcedente o pedido do Reclamante neste processo de MRP, considerando não haver ação ou omissão da Reclamada que tenha ocasionado o prejuízo alegado, nos termos do artigo 77 da ICVM nº 461/2007.

### *I.iv. Recurso à CVM*

14. No recurso à CVM (1104925, fl. 47), o Reclamante reiterou seus argumentos apresentados ao longo do processo, concluindo que teria ocorrido falha na estabilidade da plataforma.

## **II. Manifestação da Área Técnica**

15. Preliminarmente, informamos que o recurso é tempestivo, conforme regulamento do MRP. O Reclamante foi cientificado da decisão da BSM em 23.09.2020 e interpôs seu recurso no mesmo dia.

16. No mérito, entendemos não ser possível concluir pela hipótese de ressarcimento ao Reclamante.

17. Dois pontos merecem ser destacados no caso: (i) a ausência de

indícios convergentes para a hipótese sugerida pelo Reclamante e (ii) a ausência de comprovação de falha nos canais de contingência.

18. Sobre o primeiro ponto, em que pesem as alegações do Reclamante, a auditoria realizada pela BSM não conseguiu encontrar indícios adicionais que corroborassem o cenário por ele descrito.

19. Nesse sentido, destaca-se que:

- i. a auditoria realizada pela BSM no sistema de negociação da B3 encontrou que o preço do ativo variou no período de interesse entre 3.803 e 3.832 pontos, condizentes com a informação contestada pelo Reclamante - inclusive, tendo sido executados 216 negócios ao preço de 3.811 pontos; e
- ii. a auditoria realizada também não encontrou registros de incidentes nas plataformas de negociação da Reclamada no controle de monitoramento da infraestrutura.

20. De toda forma, ainda que porventura as capturas de tela do celular do Reclamante viessem a ser suportadas por outros elementos mais robustos que comprovassem instabilidades na plataforma, daí não decorreria *automaticamente* que o ressarcimento seria devido pelo MRP.

21. Conforme o reiterado entendimento desta CVM sobre o assunto, uma eventual instabilidade de sistemas não configura, *por si só*, hipótese de ressarcimento do MRP. Para tal, é necessário que o intermediário falhe na disponibilização de canais alternativos de comunicação de ordens.

22. O Manual de Risco da Reclamada prevê que, em casos de contingência, o cliente pode solicitar a liquidação de suas posições através de um e-mail com essa finalidade específica. No entanto, não foram trazidos aos autos comprovações de que essa tenha sido uma alternativa explorada pelo Reclamante e que tal tentativa tenha se mostrado frustrada - na verdade, esse procedimento sequer é citado pelo Reclamante.

23. Diante do exposto, esta área técnica opina pelo **NÃO PROVIMENTO** do pedido do Reclamante, entendendo não ter restado comprovada ação ou omissão da Reclamada nos termos do art. 77 da ICVM 461/07.

24. Nestes termos, propõe-se o envio do presente processo para apreciação do Colegiado, com sugestão de relatoria por esta SMI/GME.

Atenciosamente,

Bruno Baitelli Bruno

Gerente de Estrutura de Mercado e Sistemas Eletrônicos - GME

De acordo, ao SGE.

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 18/02/2021, às 11:38, com fundamento no art. 6º do Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015.



Documento assinado eletronicamente por **Francisco José Bastos Santos, Superintendente**, em 18/02/2021, às 11:51, com fundamento no art. 6º do Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015.



Documento assinado eletronicamente por **Andrea Araujo Alves de Souza, Superintendente Geral Substituto**, em 18/02/2021, às 12:15, com fundamento no art. 6º 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 **1198285** e o código CRC **09F04F1B**.

*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" **1198285** and the "Código CRC" **09F04F1B**.*