



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 4/2021/CVM/SMI/GMN

São Paulo, 18 de fevereiro de 2021.

À SMI

Senhor Superintendente,

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

MRP nº 848/2019

Reclamante: [REDACTED]

Reclamada: CLEAR CTVM S.A.

Processo CVM nº 19957.007962/2020-71

Prezado Senhor,

1. Este processo trata de recurso interposto pelo Sr. [REDACTED] (“Reclamante”), contra a decisão da BSM Supervisão de Mercados (“BSM”) que, no âmbito do Processo MRP 848/2019, 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 27/08/2019 (doc. 1138004, fls. 01, 02 e 41, item 1).

3. Conforme a Reclamação:

a) Em 02/08/2019, o Reclamante operava mini contratos de índice com a utilização da plataforma de negociação ProfitChart^[1], e da estratégia de “scalper”^[2];

b) Às 11:00 “entrou” com 300 contratos no mini índice (WINC19) e, quando decidiu “sair”, não conseguiu zerar a posição pela plataforma ProfitChart;

c) Reiniciou sua conexão com a internet e também a plataforma ProfitChart, mas, ainda assim, não logrou êxito na sua intenção de zerar aquela posição;

d) Na sequência, fez uso da plataforma de negociação PIT da CLEAR, plataforma proprietária da Reclamada, e também não logrou êxito em zerar aquela posição;

e) Às 11:19 a operação foi encerrada pelo robô da Reclamada, perfazendo um prejuízo no montante de R\$ 42.900,00;

f) A Reclamada lhe teria dito que ele [Reclamante] deveria ter zerado a posição pelo PIT, o que lhe causou estranheza, pois, conforme conversa com o suporte da Reclamada, dias depois, em 15/08/2019, não seria possível zerar pelo PIT uma posição aberta em uma plataforma de terceiro (doc. 1138010);

g) A Reclamada ainda lhe teria dito que ele [Reclamante] poderia ter zerado aquela posição com o envio de um e-mail ou ligando para a mesa de operações, mas, para o Reclamante, a plataforma ProfitChart foi contratada para realizar transações de forma rápida e ágil e, caso tivesse acessado esses canais, o tempo decorrido até conseguir zerar a sua posição não impediria os prejuízos obtidos;

h) O Reclamante pleiteia, por fim, o ressarcimento de R\$ 42.900,00, decorrente da operação, e de R\$ 1.500,00, referente à corretagem pela atuação do uso do robô da Reclamada utilizado para zerar a posição, totalizando R\$ 44.400,00.

[1] ProfitChart: plataforma de propriedade de Nelógica Sistemas de Software Ltda.

[2] “scalper”: envolve movimentos de entrada e saída do mercado em períodos muito curtos, realizando alto volume de operações diárias.

Abertura do processo de MRP

4. A BSM informou ao Reclamante a abertura do processo de MRP 848/2019 por meio do OF/BSM/SJUR/MRP-3919/2019 (doc. 1138004, fl. 16).

5. A Reclamada, por sua vez, foi informada da abertura do processo de MRP 848/2019 e instada a apresentar defesa por meio do OF/BSM/SJUR/MRP-3918/2019 (doc. 1138004, fls. 17 a 20).

Resposta da Reclamada

6. A Reclamada atendeu ao solicitado no OF/BSM/SJUR/MRP-3918/2019, por meio de correspondência de 07/11/2019 (doc. 1138004, fls. 21 a 25) e anexos (doc. 1138022).

7. Conforme defesa apresentada, temos em síntese que:

a) A Reclamada não teria identificado qualquer inconsistência em sua plataforma de negociação, PIT;

b) O prejuízo do Reclamante teria decorrido da oscilação natural do mercado;

c) Mesmo com problemas na plataforma escolhida, ProfitChart, todos os clientes têm acesso a sistemas alternativos de negociação e, ainda, à própria mesa de operações, conforme descrito no manual de risco por meio de e-mail específico para contingências “contingencia@clear.com.br”;

d) O Reclamante tinha conhecimento dos canais alternativos, tanto que os menciona em suas razões;

e) A Reclamada não teria encontrado nenhum registro de contato do Reclamante com a mesa de operações, seja por telefone ou e-mail;

- f) O Reclamante teria entrado em contato com a Reclamada apenas após o prejuízo;
- g) Nenhuma evidência encaminhada teria sido suficiente para justificar o ressarcimento;
- h) Após as garantias do Reclamante terem sido consumidas, o robô de risco da Reclamada zerou a operação;
- i) O Reclamante não teria comprovado que não teve acesso aos demais canais de atendimento da Reclamada, não havendo, portanto, como imputar a ela [Reclamada] qualquer responsabilização.

Relatório de Auditoria nº 563/20

8. A pedido da Superintendência Jurídica da BSM - SJUR (doc. 1138004, fls. 27 a 29), foi elaborado o Relatório de Auditoria nº 563/20 (doc. 1138026/MRP 848-2019 [REDACTED] x Clear vfinal 150720.pdf e Anexo I - RPA.pdf).

9. Segundo o Relatório de Auditoria:

a) *"a responsável técnica da plataforma de negociação da Reclamada (Nelógica) declara ocorrência de instabilidades nos serviços da Reclamada em 02/08/2019 (fl. 10) ..."* (doc. 1138026/MRP 848-2019 [REDACTED] x Clear vfinal 150720.pdf, fl. 2, item 1)

b) *"a Reclamada declara que, em 02/08/2019 às 11:07:28hs, a plataforma ProfitChart da Reclamada estava indisponível (fl. 14)..."* (doc. 1138026/MRP 848-2019 [REDACTED] x Clear vfinal 150720.pdf, fl. 2, item 1)

c) *"com base nas informações apresentadas pela Reclamada (fl. 25) não é possível abrir a posição em uma plataforma de terceiro e, posteriormente, encerrar essa posição por meio do PIT de Negociação de propriedade da Reclamada"* (doc. 1138026/MRP 848-2019 [REDACTED] x Clear vfinal 150720.pdf, fl. 2, item 2)

d) *"o Contrato de Intermediação aderido pelo Reclamante em 29/07/2019 (fl. 24), faz menção às Regras e Parâmetros de Atuação (RPA) de 07/2019, disponibilizado em seu 'site' em 06/04/2020 (...) e indica os canais alternativos disponibilizados pela Reclamada ao Reclamante, caso houvesse qualquer falha em suas plataformas 'online' de negociação"* (doc. 1138026/MRP 848-2019 [REDACTED] x Clear vfinal 150720.pdf, fl. 3, item 3)

10. O Relatório de Auditoria relacionou as operações realizadas em nome do Reclamante, em 02/08/2019, entre 11:00 e 11:20, com a abertura de posição de compra às 11:00:55 e a liquidação compulsória às 11:19:20, demonstrando o resultado negativo de R\$ 42.900,00, conforme a tabela a seguir apresentada (doc. 1138026/MRP 848-2019 [REDACTED] x Clear vfinal 150720.pdf, fl. 3, item 4.a):

Hora Negócio	Nº Negócio	Ativo	Sessão	Usuário	Qtde.	Preço	Ajuste	Volume	C/V
11:00:55	700783	WINQ19	BVMF	UGL	300	102.800	R\$ 840,00	R\$ 6.168.000,00	C
11:19:20	824578	WINQ19	BVMF	UGL	- 300	102.085	- R\$ 43.740,00	R\$ 6.125.100,00	V

11. Ainda, consta do Relatório de Auditoria que às 11:19:20.392 daquele pregão de 02/08/2019, momento que antecedeu a liquidação compulsória, o

Reclamante possuía garantias disponíveis a débito de (R\$ 9.485,16), pelo que a Auditoria afirmou: "*considerando o valor negativo, concluímos que o Reclamante não possuía garantias para manter qualquer posição em aberto*" (doc. 1138026/MRP 848-2019 [REDACTED] x Clear vfinal 150720.pdf, fl. 4, item 4.c e 4.d).

12. Concluindo que "*a liquidação compulsória foi executada pela Reclamada em conformidade com os critérios previstos na sua política de risco vigente à época*" (doc. 1138026/MRP 848-2019 [REDACTED] x Clear vfinal 150720.pdf, fls 4 e 5, item 4.e)

Manifestação do Reclamante sobre o Relatório de Auditoria nº 563/20

13. Na medida em que foi comunicado do resultado do Relatório de Auditoria, por meio do OF/BSM/SJUR/MRP-2850/2020 (doc. 1138004, fl.32), o Reclamante apresentou sua manifestação (doc. 1138004, fls. 34 a 39 e/ou doc. 1138030).

14. A referida manifestação reitera os fatos citados na reclamação, afirmando que a estratégia de investimento "Scalper", abrange operação de alta alavancagem no mercado futuro de índice. Para que essa estratégia lograsse êxito, são exigidas ferramentas específicas que a viabilizem e, por essa razão, o Reclamante teria contratado a plataforma ProfitChart.

15. A seguir, o Reclamante destaca os eventos que ocorreram entre a abertura de sua posição, às 11:00, até a liquidação compulsória de sua posição, às 11:19:

- 1. Profitchart não caiu, não apresentou instabilidade, funcionava normalmente, o problema era sua conexão com a Clear, o qual só descobri minutos depois quando decidi encerrar minha operação;*
- 2. O fato da plataforma estar funcionando, porém eu não conseguir zerar o trade me causou confusão, assim como causaria em qualquer ser humano racional. Portanto, reiniciei minha conexão com a internet, reiniciei também a plataforma, porém o problema e a impossibilidade de zeragem da operação persistiram;*
- 3. Apenas as 11:07 a Clear disponibilizou em seu site uma mensagem onde dizia "Profitchart com falha, PIT e demais plataformas ok".*
- 4. Após ler esta mensagem (não precisamente as 11:07), passei vários minutos procurando zerar minha posição através do PIT. Onde a própria Clear através da mensagem em seu site e do seu relatório de ouvidoria dizia ser possível;*
- 5. Gastei inúmeros minutos tentando zerar pelo PIT mas sem sucesso, uma vez que é IMPOSSÍVEL zerar uma posição aberta por uma plataforma, ou seja, fui induzido pela corretora a tentar fazer o impossível, enquanto isso mais minutos se passavam;*
- 6. Fiz questão de anexar uma conversa em um chat com um atendente da Clear (essa conversa com o atendente se deu dias depois, apenas para buscar a comprovação da indução ao erro por parte da Clear) onde o próprio contradiz a mensagem da Clear e o seu relatório da ouvidoria que afirmam que eu poderia ter zerado pelo PIT;*
- 7. Ou seja, eu tentei mais de um canal para zerar a minha operação;*
- 8. O canal alternativo apresentado pela corretora também era um canal falho, falacioso, apenas serviu para me causar mais transtorno e perder mais tempo tentando zerar a operação;*
- 9. No intervalo de 19 minutos entre a abertura da posição passei todo o tempo tentando:*

- a) *Identificar qual era o problema;*
- b) *Reiniciar minha internet e reiniciar a plataforma uma vez que a plataforma não apresentava instabilidade, o que não acontecia era a zeragem e eu não sabia o porquê;*
- c) *As 11:07 pela mensagem apresentada no site da Clear fui induzido a tentar zerar a operação pelo PIT;*
- d) *O PIT não funciona para zerar operações abertas pela plataforma, o que deixou claro que nem alguns especialistas da corretora sabem disso;*
- e) *Foram apenas 19 minutos da abertura até o fechamento da operação. Quando percebi a inviabilidade de zerar a operação pelo PIT e fui partir para o TERCEIRO canal (ou seja, o canal telefônico), já era tarde demais e o robô da Clear havia zerado minha posição com um prejuízo em mais de R\$ 40 mil reais;"*

Decisão da BSM

16. Com fundamento nas alegações trazidas ao processo, nos documentos anexados pelas partes, no Parecer da Superintendência Jurídica – SJUR (doc. 1138004, fls. 41 a 48), o Diretor de Autorregulação (“DAR”) exarou sua decisão (doc. 1138004, fls. 49 a 54).

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

18. Quanto ao mérito, o DAR:

(a) argumentou sobre a impossibilidade de zerar posições nos seguintes termos:

“10. O Reclamante alega que foi impedido de zerar sua posição em 300 WINQ19 por conta de falha na plataforma Profitchart e, ao tentar zerá-la pelo PIT de negociação da Reclamada, informou impossibilidade de zerar posição aberta na plataforma Profitchart por meio do PIT de Negociação da Reclamada.

11. Conforme destacado no Parecer Jurídico, a CVM, por meio da Instrução nº 380 de 23 de dezembro de 2002 (“ICVM 380”) impõe que “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.”

12. Em linha com a autarquia, a B3 dispõe, no item 140 de seu Roteiro Básico que: “as corretoras eletrônicas, que administrem sistemas de recebimento de Ordens de compra e venda de valores mobiliários por meio da internet, devem estabelecer planos de contingência para seus sistemas, com objetivo de preservar o pronto atendimento aos Clientes nos casos de suspensões no atendimento pela internet.”

13. Da leitura dos dispositivos acima e em linha com o Parecer Jurídico, é possível identificar que o regulador reconhece a possibilidade de intermitência nas plataformas eletrônicas de negociação, estando elas sujeitas à suspensões no atendimento pela rede mundial de computadores em períodos de alta volatilidade ou em picos de demanda.

14. Reconhecido o risco de suspensão nos serviços eletrônicos e visando minimizar prejuízos que poderiam comprometer o

investidor, o regulador preocupou-se em estabelecer uma obrigação às sociedades corretoras, que permitisse ao investidor operar mesmo quando as plataformas estivessem intermitentes. Sendo assim, é de obrigação da Corretora fornecer meios alternativos de envio de ordem que, no presente caso, seriam feitos via e-mail ou telefone.

15. A informação sobre os meios alternativos de envio de ordens estava disponível ao Reclamante nas Regras e Parâmetros de Atuação da Reclamada (Anexo I do Relatório de Auditoria, fl. 31), dito documento é mencionado no contrato de intermediação assinado pelo Reclamante (fl. 24). Cabe destacar que, além de atendimento por telefone, a Reclamada também disponibiliza e-mail para envio de ordens em situações de contingência.

16. Cabe ressaltar que a estratégia de investimento do Reclamante, por ser altamente alavancada, é suscetível aos riscos de mercado que, como já abordado, compreendem as falhas de plataforma. É de obrigação do Reclamante, portanto, estar ciente dos meios alternativos de envio de ordem disponibilizados pela Corretora.

17. Sendo assim, verifico que a Corretora cumpriu sua obrigação regulamentar de disponibilizar canais alternativos para envio de ordens do Reclamante que, por sua vez, não os acessou, afastando a caracterização de ação ou omissão da Reclamada passível de ressarcimento pelo MRP, nos termos do artigo 77 da ICVM nº 461/2007.”

(b) Argumentou sobre o procedimento de liquidação compulsória nos seguintes termos:

“18. O Reclamante também questiona a liquidação compulsória de sua posição comprada em 300 WINQ19.

19. Com base no Relatório de Auditoria, no período reclamado entre 11h00 e 11h20 do dia 2.8.2019, foram identificadas duas operações realizadas em nome do Reclamante

20. A primeira consiste na abertura de posição comprada às 11h00m55s em 300 WINQ19, inserida pelo Reclamante. A segunda, por sua vez, consiste na liquidação compulsória realizada pela Reclamada. Conforme destacado na tabela abaixo:

Hora Negócio	Nº Negócio	Ativo	Sessão	Usuário	Qtde.	Preço	Ajuste	Volume	C/V
11:00:55	700783	WINQ19	BVMF	UGL	300	102.800	R\$ 840,00	6.168.000,00 ^{R\$}	C
11:19:20	824578	WINQ19	BVMF	UGL	- 300	102.085	- R\$ 43.740,00	6.125.100,00 ^{R\$}	V

(...)

22. Verifica-se do Relatório de Auditoria a insuficiência de garantias do Reclamante para manutenção da posição comprada em 300 WINQ19.

23. Portanto, entendo que a liquidação compulsória das posições do Reclamante no pregão de 2.8.2019 foi regular, o que afasta a caracterização de ação ou omissão da Reclamada passível de ressarcimento pelo MRP, nos termos do artigo 77 da ICVM nº 461/2007.”

19. Assim, o DAR julgou “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

RECURSO DO RECLAMANTE

20. Comunicado da decisão da BSM em 13/10/2020, o Reclamante interpôs o recurso em 11/11/2020 (doc. 1138001) basicamente relatando mais uma vez os fatos ocorridos em 02/08/2019, apresentando também o texto de sua manifestação ao Relatório de Auditoria (doc. 1138033).

21. Em seu recurso, o Reclamante reitera os fatos citados, com maior ênfase, em sua manifestação ao Relatório de Auditoria, conforme relatado no item 14: a estratégia de investimento "Scalper", abrange operação de alta alavancagem no mercado futuro de índice. Para que essa estratégia lograsse êxito, são exigidas ferramentas específicas que a viabilizem e, por essa razão, o Reclamante teria contratado a plataforma ProfitChart.

22. E em seguida, apresenta os eventos que ocorreram entre a abertura de sua posição, às 11:00, até a liquidação compulsória de sua posição, às 11:19, já relatados no item 15.

MANIFESTAÇÃO DA ÁREA TÉCNICA

23. O Reclamante questiona fatos ocorridos no pregão de 02/08/2019 e, conforme Parecer da SJUR (doc. 1138004, fl. 41) apresentou pedido de ressarcimento ao MRP em 27/08/2019, 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.

24. Outrossim, conforme ficha cadastral (doc. 1138022, Documentos MRP/[REDACTED] - Ficha Cadastral.pdf) o Reclamante é cliente da Reclamada.

25. 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.

26. 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. 1138001) e apresentou seu recurso em 11/11/2020 (doc. 1138001), dentro do prazo de 30 dias, previsto no art. 20, inciso III, alínea "a", do Regulamento do MRP.

27. Quanto ao mérito, o Reclamante preencheu a ficha cadastral junto à Reclamada em 29/07/2019 (doc. 1138022, Documentos MRP/[REDACTED] - Ficha Cadastral.pdf).

28. Ao se tornar cliente da Reclamada, o reclamante aderiu ao contrato de intermediação em 29/07/2019 (doc. 1138022, Documentos MRP/[REDACTED] - Contrato de Intermediação.PNG) e ao Manual de Risco da Reclamada (doc. 1138022, Documentos MRP/Manual de Risco_Clear Corretora v19.pdf).

29. Do referido Contrato (doc. 1138022, Documentos MRP/Contrato_de_Intermediação_XP.pdf) consta 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.

30. Tais cláusulas contratuais 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.

31. O Manual de Risco da Reclamada (doc. 1138022, Documentos MRP/Manual de Risco_Clear Corretora v19.pdf, págs 8 e 9), por sua vez, em seu item "6. MONITORAMENTO DE POSIÇÃO - DAY TRADE", trata do encerramento de posição no módulo "day trade", informando, dentre outras coisas que:

"Operações no módulo day trade são operações de alto risco, que exigem um perfil arrojado de investimento. A Clear realiza o stop no momento em que sua garantia é totalmente consumida, porém, devido à externalidades como: altas oscilações, liquidez, leilões intra-day, taxas operacionais, entre outros podem gerar insolvência ou prejuízos superiores à garantia alocada. Dessa forma, a Clear age para evitar ao máximo a insolvência, porém, não temos como garantir por conta de riscos externos. O tempo de execução da ordem também está relacionado a estas condições.

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

- O endereço de e-mail contingencia@clear.com.br deve ser utilizado 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 do mercado assim que o email for identificado pelo operador;

- Nenhum investidor terá prioridade no envio. As ordens serão executadas por cronológica, conforme a ordem de chegada dos e-mails;

- A posição pode não ser zerada de imediato após o envio do email, dependendo da demanda;

- A Clear não se responsabiliza por eventuais prejuízos ocorridos após o envio do e-mail solicitando a zeragem da posição pelo cliente, como, por exemplo, o próprio cliente tenta zerar a sua posição após o envio do e-mail ou depois de já estar zerado continua operando pela plataforma;

- Após a execução da ordem, o cliente receberá um e-mail confirmando a zeragem da posição e o preço em que a ordem foi executada. A ordem será boletada no PIT de negociação o mais breve possível;

- Qualquer outro assunto que não seja zeragem de posição durante

o período de contingência não será respondido e será excluído imediatamente.” (grifou-se)

32. A Reclamada também disponibilizava um “chat” para contato. E o referido “chat” foi, inclusive, utilizado pelo Reclamante, não naquele mesmo dia 02/08/2019, mas dias depois, em 15/08/2019, quando questionou a Reclamada se, de fato, seria possível, ou não, pela plataforma PIT, zerar uma posição aberta em uma plataforma de terceiro, tendo sido informado pelo atendente da Reclamada que não seria possível (doc. 1138010).

33. Ademais a Instrução CVM nº 380/02, 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.

34. 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”.

35. Pelo exposto, a possibilidade de, no caso de contingências, enviar ordens pela mesa de operações, pelo e-mail contingencia@clear.com.br, associada ao “chat” disponibilizado, conclui-se que a Reclamada cumpria as exigências do art. 6º da Instrução CVM nº 380/02 e o Reclamante estaria devidamente informado sobre a utilização dos canais de contingência em caso de alguma eventualidade.

36. No entanto, o contexto apresentado pelo Reclamante não se limitava ao uso de canais de contingência disponibilizados pela Reclamada.

37. Isto porque, o Reclamante aderiu ao uso da plataforma ProfitChart por meio da assinatura do “Termo de Ativação ProfitChart Pro /TERMO DE CONTRATAÇÃO DE SOFTWARE E OUTRAS AVENÇAS” - (“Termo de Ativação ”) (doc. 1138022, Documentos MRP/Termo ProfitChart Pro.pdf).

38. De acordo com o item 5 desse Termo de Ativação:

“5. - Na eventual impossibilidade de funcionamento do ProfitChart Pro, poderão ser utilizadas as plataformas proprietárias da Clear (PIT de negociações e o App) como contingência para a colocação e/ou cancelamento de ordens. Além disso, a mesa de operações pode ser contatada para execução de ordens, via chat online ou telefone, na eventual falha do ProfitChart Pro. Desta forma, a eventual indisponibilidade ou falha do ProfitChart Pro não pode ser invocada pelo cliente para requerer a reparação de prejuízo ou eventual perda de oportunidade.” (grifou-se)

39. Ou seja, o Termo de Ativação, aderido pelo Reclamante, para a utilização do ProfitChart informa que, em caso de problemas com o ProfitChart, o canal alternativo a ser utilizado é o PIT de Negociação, além da possibilidade de contato com a mesa de operações, via “chat” ou telefone.

40. No caso em pauta, o Reclamante, pela plataforma ProfitChart, comprou 300 mini contratos de índice (WINQ19), às 11:00 do dia 02/08/2019.

41. Após a compra, ao tentar zerar a posição, ainda pela plataforma ProfitChart, o Reclamante não obteve êxito.

42. Buscou reiniciar a sua internet e também a sua plataforma ProfitChart, e ainda, assim, não conseguia zerar sua posição.

43. Com base no Termo de Ativação, destacada sua cláusula 5, apresentada no item 38, o Reclamante acessou a plataforma PIT de Negociação da Reclamada. E a plataforma PIT estava em funcionamento normal naquela

ocasião, conforme informação passada ao Reclamante pela Reclamada em correspondência de 14/08/2019 (doc. 1138004, fl. 14).

44. No entanto, o Reclamante, fazendo uso da plataforma PIT da Reclamada, que, frise-se, encontrava-se em funcionamento normal, conforme admitido pela própria Reclamada, também não logrou êxito no seu intento de zerar a sua posição.

45. Com o decorrer do tempo, aquela sua posição foi zerada pela área de risco da Reclamada às 11:19, na medida em que o Reclamante já não possuía mais garantias.

46. Na prática, o Reclamante se deparou com a impossibilidade de se zerar uma operação, que se iniciou por meio de uma plataforma de negociação de terceiros, no caso a ProfitChart, quando tentou fazer uso da plataforma PIT de Negociação da Reclamada, que se encontrava em funcionamento normal.

47. E a razão para o Reclamante não ter conseguido zerar, em 02/08/2019, sua posição pela plataforma PIT da Reclamada, consta da conversa por "chat", dias depois, em 15/08/2019, entre o Reclamante e o atendente da Reclamada, nos seguintes termos:

RECLAMANTE às 12:13:

Uma pergunta, se eu abrir uma posição no Profitchart, por onde posso zerá-la, no PIT de negociações?

RECLAMADA às 12:14:

No PIT por hora está sem a zeragem nas plataformas

RECLAMADA às 12:15:

Apenas pela plataforma e a mesa

48. Esse motivo, levou esta área técnica a solicitar informações adicionais à Reclamada.

49. Por meio do Ofício nº 30/2021/CVM/SMI/GMN (doc. 1185457), a Reclamada foi solicitada a apresentar evidências de que o Reclamante, anteriormente à data de 02/08/2019, teria sido cientificado da impossibilidade de não conseguir, pela plataforma PIT, zerar uma posição aberta em uma plataforma de terceiro.

50. Em resposta, a Reclamada foi direta em sua afirmação: que não foram identificadas outras comunicações além do atendimento via "chat" em 15/08/2019.

51. Ou seja, o Reclamante, ao contratar a plataforma ProfitChart, aderiu a um contrato informando que o PIT de Negociação seria um canal alternativo.

52. Porém, naquele 02/08/2019, a plataforma PIT da Reclamada, que se encontrava em funcionamento normal, não dispunha da funcionalidade de zerar uma posição aberta em outra plataforma, informação esta que a Reclamada não havia dado ciência ao Reclamante, de forma prévia, não tendo sido, a Reclamada, por essa omissão, diligente com relação ao Reclamante, deixando assim, a Reclamada, de atender ao art. 30, 'caput', da Instrução CVM nº 505/11: *O intermediário deve exercer suas atividades com boa fé, diligência e lealdade em relação a seus clientes* (grifou-se).

53. Ao contrário, essa informação foi obtida diretamente pelo Reclamante, dias depois, em 15/08/2019, por iniciativa do próprio Reclamante, que, em atendimento pelo "chat" da Reclamada, foi informado que a plataforma PIT da Reclamada não possuía, àquela época, tal funcionalidade.

54. Pelo exposto, esta área técnica entende que o Reclamante foi prejudicado em não conseguir zerar sua posição aberta às 11:00, isto porque, ao se deparar com dificuldades para realizar essa zeragem pela plataforma ProfitChart, passou a fazer uso da plataforma PIT da Reclamada, conforme orientação do Termo de Ativação, relatado no item 38, e que se encontrava em funcionamento normal, mas, por limitação da plataforma PIT, não dispunha, à época, da funcionalidade de zerar posição aberta em plataforma de terceiro, o que não foi previamente cientificado ao Reclamante.

55. Nessa medida, esta área técnica obteve os preços de WINQ19, negociados em 02/08/2019, entre 11:00 e 11:20, tendo sido identificado que, entre 11:05:46 e 11:06:16, o mini índice foi negociado a 102.895 (doc. 1191313), preço este que teria sido o melhor preço de saída para posição comprada às 11:00 a 102.800.

56. O cálculo seria:

Compra	de	Índice	Futuro	às			
11:00:55.....			R\$ (102.800,00)				
Venda	de	Índice	Futuro	entre	11:05:46	e	
11:06:16.....			<u>R\$ 102.895,00</u>				
Resultado	antes	do	cálculo	do	mini		
índice.....				R\$ 95,00			
Mini					Índice		
.....						X	
0,20 ^[3]							
Resultado	Bruto	da	Operação	por	contrato	de	mini
índice.....						R\$ 19,00	
Resultado	Bruto	de	300	contratos	de	mini	índice
.....						R\$ 5.700,00	

[3] Contrato Futuro de Ibovespa multiplicado pelo valor em reais de cada ponto sendo que, cada ponto será de R\$ 0,20 (in: http://www.b3.com.br/pt_br/produtos-e-servicos/negociacao/renda-variavel/futuro-mini-de-ibovespa.htm)

57. Pelo apresentado, aquele prejuízo de R\$ 42.900,00, resultado da liquidação compulsória às 11:19, sofrido pelo Reclamante, teria apresentado um lucro de R\$ 5.700,00, entre 11:05:46 e 11:06:16, se o Reclamante não tivesse sido induzido a utilizar a plataforma PIT da Reclamada, em funcionamento normal, porém que não dispunha, à época, a funcionalidade de zerar posição aberta em plataforma de terceiro.

58. Assim, por conta da omissão da Reclamada, em ter deixado de informar, de forma prévia, o Reclamante sobre a limitação da plataforma PIT da Reclamada em zerar posição aberta em plataforma de terceiro, o fato enseja o ressarcimento pelo MRP, nos termos do 'caput' do art. 77 da Instrução CVM nº 461/07, ao ressarcimento do prejuízo de R\$ 42.900,00, sofrido pela liquidação compulsória, às 11:19, acrescido de R\$ 5.700,00, ganho que o Reclamante teria obtido, caso tivesse conseguido realizar a zeragem entre 11:05:46 e 11:06:16, o que não foi possível pela mencionada omissão da Reclamada.

CONCLUSÃO

59. 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 informação constante do Termo de Ativação ProfitChart, segundo a qual a plataforma PIT de Negociação da Reclamada é um canal alternativo em caso de contingência da plataforma ProfitChart;
- e) que a plataforma PIT da Reclamada encontrava-se em funcionamento normal, quando acessada pelo Reclamante em 02/08/2019; e
- f) que o Reclamante não foi informado, de forma prévia, da limitação de a plataforma PIT da Reclamada, à época, não zerar posição em aberto por plataforma de terceiro,

60. Propõe-se a reforma da decisão da BSM que julgou improcedente o pedido de Ressarcimento do Reclamante, em face da omissão da Reclamada em ter deixado de informar, de forma prévia, o Reclamante sobre a limitação da plataforma PIT da Reclamada em zerar posição aberta em plataforma de terceiro.

61. Tal fato deu causa ao seu prejuízo, ensejando o ressarcimento pelo MRP nos termos do 'caput' do art. 77 da Instrução CVM nº 461/07.

62. Nessa medida, deve o MRP ressarcir ao Reclamante:

a) o prejuízo de R\$ 42.900,00, sofrido pela liquidação compulsória, às 11:19;

b) acrescido de R\$ 5.700,00, ganho que o Reclamante teria obtido, caso tivesse conseguido realizar a zeragem entre 11:05:46 e 11:06:16, o que não foi possível pela mencionada omissão da Reclamada,

63. Alcançando R\$ 48.600,00, além de ser ressarcido também ao Reclamante o montante devido a multas em face de eventual inadimplência decorrente dessa operação, descontados os custos operacionais que seriam incorridos normalmente.

64. O valor final deve ser atualizado monetariamente, desde a data de 02/08/2019, data do pregão objeto da reclamação, até a data do efetivo ressarcimento, nos termos do atual regulamento do MRP, que considera juros simples de 6% a.a. e IPCA.

65. 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 18/02/2021, às 13:30, 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 15:25, 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 15:48, 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, informando o código verificador **1196704** e o código CRC **F8F4BA0B**.

*This document's authenticity can be verified by accessing https://sei.cvm.gov.br/conferir_autenticidade, and typing the "Código Verificador" **1196704** and the "Código CRC" **F8F4BA0B**.*