



**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 18/2021/CVM/SMI/GME

Rio de Janeiro, 03 de março de 2021.

À SMI,

**Assunto: Recurso em processo de reclamação ao Mecanismo de Ressarcimento de Prejuízos – MRP 428/2020**

**Processo SEI 19957.000804/2021-71**

**D.C.A. x XP Investimentos CCTVM S/A**

Senhor Superintendente,

1. Trata-se de processo de recurso movido por **D.C.A.** ("Reclamante" ou "Investidora") no âmbito do **MRP 428/2020** contra a decisão proferida pelo Diretor de Autorregulação da BSM Supervisão de Mercados ("BSM") pela improcedência do pedido de ressarcimento de prejuízo incorrido em razão de alegada falha operacional da **XP Investimentos CCTVM S/A** ("Reclamada" ou "Corretora").

## **I. Histórico**

### *I.i. Reclamação*

2. A Reclamante solicita ressarcimento em razão de alegada falha na plataforma de negociação ("Home Broker" ou "HB") e inexecução de ordem conforme solicitada por ela no pregão de 29.10.2018 (1185554, fls. 10 a 65).

3. Resumidamente, a Reclamante expõe que:

i. às **10h08m21s**, executou ordem de compra de 300 WINZ18;

- ii. às **10h09m46s**, inseriu ordem de venda de 300 WINZ18 - porém, esta não teria sido registrada no HB;
- iii. as demais ordens inseridas (tanto antes, quanto depois) foram corretamente registradas no HB;
- iv. posteriormente, quatro operações teriam sido realizadas entre **10h23m47s** e **10h29m54s** sem que a Reclamante tivesse colocado as ordens (1185554, fl. 13);
- v. como apenas a ordem inserida às 10h09m46s não ficou no histórico de ordens, entrou em contato com a Reclamada, sendo informada que *“em razão da operação estar desenquadrada dos níveis de garantia exigidos pela Corretora, a área de risco havia dado o stop na operação”*;
- vi. apenas no dia seguinte, a ordem que havia sido enviada em 10h09m46s teria passado a constar da tela do HB, com a descrição "Cancelada".

4. A Reclamante busca ainda suportar sua alegação de que teria havido falha no HB: (i) por documento encaminhado à Reclamante em 29.03.2019, no qual a Corretora confirma o recebimento da ordem de venda de 300 WINZ18 a 89.150 pontos às 10h09m46s; (ii) por capturas de tela que demonstrariam que o HB não teria apresentado as ordens enviadas em ordem cronológica e (iii) por reclamações de outros clientes da Reclamada no site [www.reclameaqui.com.br](http://www.reclameaqui.com.br), os quais diziam também terem incorrido em prejuízos naquele dia em razão de falhas no HB.

5. Dessa forma, ela requer o ressarcimento no valor de R\$ 65.858,85, de acordo com cálculo à fl. 18 do documento 1185554, referente aos prejuízos que entende que decorreram da falha por parte da Reclamada.

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

6. Em síntese, a Reclamada alega em sua defesa que (1185554, fls. 76 a 82):

- i. não houve intermitência no HB naquele pregão que pudesse ter interferido nas operações;
- ii. em razão da insuficiência de garantias, as ordens em aberto foram canceladas e foi realizado o processo de zeragem compulsória da posição; e
- iii. as operações realizadas pelo Departamento de Risco da Corretora foram devidas e ocorreram de acordo com o seu Manual de Risco.

#### *I.iii. Relatório de Auditoria - Superintendência de Auditoria de Participantes - SAN*

7. A Superintendência de Auditoria de Participantes - SAN elaborou o Relatório de Auditoria 907/20 (1185558) e apurou que:

- i. a ordem de venda de 300 WINZ18 foi registrada na B3 às 10:09:46,830 do dia 29.10.18;

- ii. a referida ordem foi cancelada pela área de Risco da Reclamada durante o procedimento de liquidação compulsória às 10:23:46,949 do mesmo dia;
- iii. a liquidação compulsória foi executada em conformidade com a política de risco da Reclamada, vez que o "*Patrimônio Total Projetado da Reclamante no momento das liquidações compulsórias executadas pela Reclamada era inferior às Garantias Exigidas, portanto, insuficiente para manutenção das posições*".

#### *I.iv. Decisão da BSM*

8. Com base nos dados e informações apuradas no Relatório de Auditoria 907/20, a Superintendência Jurídica - SJUR opinou pela improcedência do pedido de ressarcimento, tendo entendido que não houve nexo de causalidade entre a alegada falha no HB e o prejuízo reclamado, registrando que (1185554, fls. 94 a 103):

- i. plataformas de negociação podem apresentar instabilidade, interrupção de seus serviços ou atraso na disponibilização das informações, cabendo aos intermediários disponibilizarem canais alternativos para acompanhamento e envio de ordens;
- ii. não haveria evidências de ineficiência dos canais alternativos no caso;
- iii. a inexecução da ordem de venda de 300 WINZ18 decorreu da atuação da área de Risco durante o procedimento de liquidação compulsória e não de problemas com o recebimento e envio de ordens pelo Home Broker; e
- iv. não houve conduta irregular da Corretora relacionada à liquidação compulsória das posições da Reclamante no Pregão, o que afastaria a caracterização de ação ou omissão da Reclamada ressarcível pelo MRP, nos termos do artigo 77 da ICVM nº 461/2007.

9. Por sua vez, o Diretor de Autorregulação da BSM concordou com os argumentos técnicos desenvolvidos no mérito do referido Parecer, julgando improcedente o pedido de ressarcimento (1185554, fls. 105 a 107).

#### *I.v. Recurso à CVM*

10. No recurso apresentado (1185554, fls. 109 a 116), a Reclamante, apesar de não questionar o parecer técnico da BSM, reitera seus argumentos e enfatiza que teriam ocorrido:

- i. falta de comunicação, informação inexata e omissão por parte da Reclamada, uma vez que esta não informou no HB, de forma clara e inequívoca, que a ordem de venda não havia sido executada;
- ii. falha no HB pois, o conteúdo informacional e instrutivo exposto nele acerca das particularidades das operações seriam insuficientes e deficientes; e
- iii. falha na assistência ao investidor na medida em que a área de

Risco e aqueles que a atenderam não informaram sobre a necessidade de provisionamento de fundos.

## II. Manifestação da Área Técnica

11. De início, cumpre registrar que se trata de recurso tempestivo, pois a Reclamante foi informada da decisão do Diretor de Autorregulação da BSM em 29.12.2020 e teria, nos termos do Regulamento do MRP, até o dia 28.01.2021 para interpor recurso - sendo que este foi encaminhado em 28.01.2021 (1185553).

12. No mérito, a opinião desta área técnica é pelo indeferimento do presente recurso, conforme exposto a seguir.

13. Ao longo do presente processo - e, em especial, do trabalho da Superintendência de Auditoria de Participantes -, entendemos ter restado claro que a compreensão inicial da Reclamante em relação aos fatos não se mostrou correta.

14. Conforme apurado no Relatório de Auditoria da BSM (1185558), a ordem de venda de 300 WINZ18 foi registrada na B3 às 10:09:46,830, sendo cancelada pela área de Risco da Reclamada durante o procedimento de liquidação compulsória às 10:23:46,949, que foi executada em conformidade com a política de risco da Reclamada.

15. Nesse sentido, entendemos que não merece reparo a seguinte consideração do Diretor de Autorregulação da BSM contida em sua decisão:

*Embora a Reclamante afirme que houve falha na Plataforma de Negociação, pois a ordem enviada às 10h09min46s não constava na tela do Home Broker, observo que referida ordem enviada pela Reclamante foi devidamente recebida pela Reclamada. A inexecução deveu-se ao cancelamento realizado pela área de Risco durante o procedimento de liquidação compulsória e não por eventual falha na Plataforma de Negociação.*

16. Portanto, a questão que se coloca em sede recursal é se o comportamento do HB alegadamente descrito pela Reclamante durante o pregão caracteriza uma ação ou omissão da Reclamada para fins de ressarcimento no âmbito do MRP.

17. Nesse sentido, entendemos determinantes os fatos de que (i) o Contrato de Intermediação e Custódia e outras Avenças estabelece que, caso o cliente esteja desenquadrado dos limites de risco estabelecidos pela Corretora, esta poderá liquidar suas posições e (ii) não parece haver controvérsia sobre se o Manual de Risco da Reclamada teria deixado de ser seguido, ou se seu conteúdo teria sido omitido da Reclamante.

18. Assim, ainda que a Reclamante possa considerar desejável que as suas interações com a Reclamada (tanto por meio do HB, quanto nos pedidos de esclarecimentos subsequentes) pudessem ter endereçado mais diretamente o ocorrido, o fato é que o investidor está sujeito às consequências de suas operações conforme acordado com o intermediário - e, no caso concreto, o prejuízo verificado decorreu da mera operacionalização da política de risco da Reclamada nos termos acordados.

19. Portanto, entendemos que não é possível considerar que as alegadas falhas informacionais descritas pela Reclamante tenham caracterizado uma ação

ou omissão da Reclamada causadora do prejuízo reclamado para fins do Mecanismo de Ressarcimento de Prejuízos.

20. Dessa forma, esta área técnica opina pelo Não Provimento do Recurso do Reclamante por não ter havido ação ou omissão da Reclamada nos termos do art. 77 da ICVM 461/07.

21. 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

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

Atenciosamente,



Documento assinado eletronicamente por **Bruno Baitelli Bruno, Gerente**, em 03/03/2021, às 22:24, 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 03/03/2021, às 23:05, com fundamento no art. 6º do Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015.



Documento assinado eletronicamente por **Alexandre Pinheiro dos Santos, Superintendente Geral**, em 03/03/2021, às 23:44, 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 **1207335** e o código CRC **0A89B66C**.

*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" **1207335** and the "Código CRC" **0A89B66C**.

---

---

**Referência:** Processo nº 19957.000804/2021-71

Documento SEI nº 1207335