



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 5/2021/CVM/SMI/GMN

São Paulo, 10 de março de 2021.

À SMI

Senhor Superintendente,

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

MRP nº 261/2020

Reclamante: [REDACTED]

Reclamada: EASYNVEST CV S.A.

Processo CVM nº 19957.008009/2020-40

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 261/2020, decidiu pela improcedência do pedido de ressarcimento de prejuízos em face da EASYNVEST CV S.A. (“Reclamada”).

HISTÓRICO

Reclamação

2. A reclamação foi apresentada perante o MRP na data de 03/12/2019 (doc. 1139256, fl. 14), destacando-se o que segue (doc. 1139256, fl. 02):

No dia 29/11/2019 tive prejuízo em um ativo que eu não poderia operar.

Ontem, no dia 02/12/2019, tentei abrir uma operação vendida [WDOF20] às 09:20 onde fui negado por um erro da empresa Easynvest, essa operação teria me trazido ganhos. O motivo da rejeição: Análise de risco.

Hoje, no dia 03/12/2019, tive prejuízos gigantescos por diversos problemas na plataforma, onde a mesma apresentou lentidão ao

exibir as operações, ao checar o meu perfil, o mesmo está como Moderado, entendo que as operações não poderiam ser executadas. Dessa forma, solicito o ressarcimento integral do prejuízo a ser apurado.

Reclamação: Esclarecimentos Complementares

3. Em resposta ao OF/BSM/SJUR/MRP-0159/2020 (doc. 1139256, fls. 14 e 15) e ao OF/BSM/SJUR/MRP-0311/2020 (doc. 1139256, fls. 27 a 28) o Reclamante complementou as informações prestadas, destacando-se o que segue (doc. 1139256, fls. 16 a 26 e 30 a 43):

(...) o meu perfil era “moderado” (...) em nenhum momento fui alertado antes de operar e nem houve nenhuma trava (fl. 16)

O valor do prejuízo separado por dia foi:

29.11: Prejuízo de R\$ 4.856,96

02.12: Lucro de R\$ 26.710,20

03.12: Prejuízo de R\$ 48.955,00 (fl. 16)

(...) a corretora estava em desacordo com a Instrução 539, uma vez que, eu não recebi alerta antes de inserir ordens, o meu perfil não era compatível com o tipo de negociação (fl. 20)

(...) todas as ordens foram feitas via Home Broker da corretora Easynvest, com o ativo WDO (fl. 30)

(...) o período contestado compreende o dia completo (29/11/2019 - 02/12/2019 e 03/12/2019) (fl. 30)

(...) as informações informadas não eram confiáveis (atraso de cotação, cotação paralisada e salto de cotação, além de divergência de cotação no mesmo Home Broker em painéis distintos) (fl. 30)

(...) ao longo do dia 29/11/2019, o ativo foi o WDO (fl. 31)

Não houve prejuízo na operação [acerca da operação de venda rejeitada no pregão de 02/12/2019], porém houve a possibilidade de lucro. Após identificar o problema eu entrei em contato com o suporte da corretora e eles alegaram que houve sim uma falha, não solicitei que a ordem fosse inserida por outro meio, pois o preço já estava distante, uma vez que demorei a ser atendido pela corretora (fl. 32)

O meu perfil na corretora estava definido como MODERADO (...) o meu perfil não deveria estar habilitado para operar o Mercado Futuro (fl. 33)

A corretora alega que em 2017 eu fiz a adesão do produto de Mercado Futuro (WDO) o que não ocorreu (fl. 33)

Abertura do Processo de MRP

4. A BSM informou ao Reclamante a abertura do processo de MRP 261/2020 por meio do OF/BSM/SJUR/MRP-0881/2020 (doc. 1139256, fl. 49).

5. A Reclamada, por sua vez, foi informada da abertura do processo de MRP 261/2020 e instada a apresentar defesa por meio do OF/BSM/SJUR/MRP-728/2020 (doc. 1139256, fls. 46 a 48).

Resposta da Reclamada

6. A Reclamada atendeu ao solicitado no OF/BSM/SJUR/MRP-728/2020 (doc. 1139256, fls. 46 a 48), destacando-se o que segue (doc. 1139256, fls. 63 a 94, e doc. 1139261):

O Reclamante alega que em 02/12/2019 tentou realizar uma operação, entretanto, teria sido negada pela análise de risco (fl. 65)

Sustenta que em 03/12/2019 sofreu prejuízos decorrentes de problemas na plataforma, uma vez que apresentou lentidão (fl. 65)

Afirma que o seu perfil estaria classificado como Moderado, razão pela qual as operações não poderiam ter sido executadas (fl. 65)

Relata ainda, que em 29/11/2019 teria supostamente sofrido prejuízo “em um ativo que não poderia operar” (fl. 65)

Ademais, relata que a Easynvest não teria respeitado o seu perfil de suitability, uma vez que foi classificado como “Moderado” e o ativo em questão somente poderia ser operado por investidores que estivessem definidos no perfil “Arrojado/Experiente” (fl. 65)

No que diz respeito ao Perfil do Investidor Reclamante, identificamos que desde a abertura de sua conta junto a Easynvest, este foi enquadrado como “Moderado” durante o período de 05/08/2015 à 10/01/2019 (fl. 66)

Durante este período, o Investidor realizou diversas operações em conformidade com seu Perfil e também aderiu à Modalidade “Mercado Futuro” em 08/09/2017 às 8h36mim (fl. 66)

Apesar de se declarar ciente sobre as operações e os riscos a serem encontrados dentro desta modalidade, não houve qualquer operação no período (fl. 66)

Em 11/01/2019 houve nova atualização do Perfil do Investidor realizada pelo Reclamante, entretanto, enquadrado como “Experiente” (fl. 67)

Nesta mesma data, verificamos que foram realizadas pela Plataforma de Negociação diversas operações na Modalidade “Mercado Futuro” assim como em outras datas dentro deste mesmo mês (fl. 67)

(...) em 21/05/2019 novamente o perfil foi atualizado pelo Investidor, tendo sido classificado como “Moderado” (fl. 67)

Apesar da alteração, o Reclamante continuou operando na modalidade “Mercado Futuro” com total conhecimento sobre seus riscos (fl. 67)

Nesse sentido, passou a ser notificado pela Easynvest das operações realizadas em desacordo com o seu perfil (...) conforme e-mails enviados ao endereço eletrônico cadastrado junto a Corretora, nos dias 24/07/2019; 25/10/2019; 01-02-03-04/12/2019 (fl. 67)

(...) [em 03/12/2020] foi necessário o encerramento compulsório da posição do Reclamante pela área de Risco da Corretora no total de 600 contratos de WDOF20 (fl. 69)

Na primeira zeragem [às 9:40], o cliente estava comprado em 300 WDOF20 e acumulava um prejuízo em aberto de R\$36.000,00 (fl. 69)

Na zeragem ocorrida às 10h56 (segunda zeragem), o Investidor

estava vendido em 300 WDOF20 e acumulava um prejuízo em aberto de R\$13.510,00 (fl. 69)

A Easynvest esclarece que houve uma instabilidade pontual na plataforma de negociação nos dias 02 e 03/12/2019 (fl. 70)

Assim, durante o período foi acionada a contingência para atendimento em canais alternativos como o Atendimento via Chat e Telefone (...) especialmente quanto a recepção de ordens (fl. 70)

Relatório de Auditoria nº 563/20

7. A pedido da Superintendência Jurídica da BSM - SJUR(doc. 1139256, fls. 161 e 162), foi elaborado o Relatório de Auditoria nº 573/20 (doc. 1139267).

8. Segundo o Relatório de Auditoria, em 29/11/2019, o Reclamante inseriu, por intermédio da Reclamada, 21 ordens envolvendo a compra e venda de minicontratos futuros de dólar, das séries WDOZ19 e WDOF20. Todas as operações realizadas foram transmitidas à Reclamada via sessão DMA (Direct Market Access), na qual o cliente insere ordens diretamente no OMS da corretora, dispensando a transmissão de ordens à mesa de operações.

9. As referidas operações estão discriminadas na Tabela 1 a seguir:

Tabela 1: 29/11/2019

| Horário | Ativo | Sessão | Usuário | C/V | Qtd. | Preço | Ajuste |
|----------|--------|--------|---------|-----|------|-------------|--------------|
| 10:53:53 | WDOF20 | DMA1 | 138165 | C | 200 | R\$4.232,50 | R\$5.204,00 |
| 10:56:21 | WDOF20 | DMA1 | 138165 | V | 50 | R\$4.235,00 | -R\$51,00 |
| 10:56:21 | WDOF20 | DMA1 | 138165 | V | 100 | R\$4.235,00 | -R\$102,00 |
| 11:00:45 | WDOF20 | DMA1 | 138165 | V | 50 | R\$4.235,50 | R\$199,00 |
| 13:47:35 | WDOZ19 | DMA1 | 138165 | C | 50 | R\$4.224,50 | -R\$250,00 |
| 13:54:15 | WDOZ19 | DMA1 | 138165 | V | 50 | R\$4.224,00 | R\$0,00 |
| 13:55:45 | WDOF20 | DMA1 | 138165 | V | 50 | R\$4.234,50 | -R\$301,00 |
| 13:59:48 | WDOF20 | DMA1 | 138165 | C | 50 | R\$4.234,00 | R\$551,00 |
| 15:36:06 | WDOF20 | DMA1 | 138165 | C | 100 | R\$4.231,00 | R\$4.102,00 |
| 15:37:55 | WDOF20 | DMA1 | 138165 | V | 50 | R\$4.231,50 | -R\$1.801,00 |
| 15:37:55 | WDOF20 | DMA1 | 138165 | V | 50 | R\$4.231,50 | -R\$1.801,00 |
| 15:44:18 | WDOF20 | DMA1 | 138165 | V | 200 | R\$4.228,50 | R\$13.204,00 |
| 15:49:12 | WDOF20 | DMA1 | 138165 | C | 200 | R\$4.233,50 | R\$3.204,00 |
| 15:55:55 | WDOF20 | DMA1 | 138165 | C | 22 | R\$4.235,00 | R\$22,44 |
| 15:57:10 | WDOF20 | DMA1 | 138165 | V | 21 | R\$4.235,50 | R\$83,58 |
| 16:00:14 | WDOF20 | DMA1 | 138165 | V | 1 | R\$4.235,50 | R\$3,98 |
| 16:18:08 | WDOF20 | DMA1 | 138165 | C | 100 | R\$4.241,50 | -R\$6.398,00 |
| 16:31:10 | WDOF20 | DMA1 | 138165 | V | 100 | R\$4.242,00 | R\$6.898,00 |
| 16:49:58 | WDOF20 | DMA1 | 138165 | V | 200 | R\$4.244,50 | R\$18.796,00 |
| 16:52:17 | WDOF20 | DMA1 | 138165 | V | 100 | R\$4.246,50 | R\$11.398,00 |
| 16:56:40 | WDOF20 | DMA1 | 138165 | C | 300 | R\$4.245,00 | R\$29.694,00 |
| | | | | | | Total | -R\$3.140,00 |

10. Essas operações realizadas em 29/11/2019, ainda segundo o Relatório de Auditoria: resultaram em prejuízo bruto de R\$3.140,00 e, considerando os custos operacionais de R\$1.716,96 registrados no extrato de conta corrente

gráfica apresentado pela Reclamada, o Reclamante obteve prejuízo líquido no valor de R\$4.856,96.

11. Quanto à possibilidade de o prejuízo sofrido pelo Reclamante em 03/12/2019 ter sido decorrente em atraso na demonstração das cotações na plataforma de negociação utilizada, o Relatório de Auditoria afirma que um dos documentos apresentados pelo Reclamante demonstra a cotação do ativo WINJ20 no dia 18/02/2020, ou seja, posterior à data reclamada (doc. 1139260, fl. 55), e os demais vídeos não demonstram a data ou o horário em que ocorreu o problema na plataforma ou são referentes ao ativo WING20, que o Reclamante não operou nas datas reclamadas (doc. 1139258, fls. 10,11 e 12, doc. 1139259 e doc. 1139260, fls. 51 e 52), pelo que concluiu não ter sido *possível concluir se o prejuízo alegado pelo Reclamante em 03/12/2019 foi decorrente de atraso na demonstração das cotações na plataforma de negociação utilizada*.

12. E ainda sobre as operações com realizadas em 03/12/2019, o Relatório de Auditoria aponta que tais operações resultaram em *prejuízo bruto de R\$44.815,00 e, considerando os custos operacionais de R\$4.140,00 registrados na nota de corretagem apresentada pela Reclamada, o Reclamante obteve prejuízo líquido de R\$48.955,00*, destacando as duas 'zeragens' comandadas pela área de risco da Reclamada: a primeira às 09:41:07, com a venda de 300 WDOF20, e a segunda às 10:57:08, com a compra de 300 WDOF20, ambas pela sessão BVMF.

13. As referidas operações estão discriminadas na Tabela 2 a seguir:

Tabela 2: 03/12/2019

| Horário | Ativo | Sessão | Usuário | C/V | Qtd. | Preço | Ajuste |
|----------|--------|--------|---------|-----|------|-------------|--------------|
| 09:09:41 | WDOF20 | DMA1 | 138165 | C | 100 | R\$4.213,50 | -R\$3.086,00 |
| 09:10:39 | WDOF20 | DMA1 | 138165 | C | 100 | R\$4.211,50 | -R\$1.086,00 |
| 09:22:27 | WDOF20 | DMA1 | 138165 | C | 100 | R\$4.208,00 | R\$2.414,00 |
| 09:41:07 | WDOF20 | BVMF | YFT | V | 300 | R\$4.198,50 | - |
| 09:41:07 | WDOF20 | DMA1 | 138165 | V | 300 | R\$4.198,50 | R\$35.242,00 |
| 09:42:28 | WDOF20 | DMA1 | 138165 | C | 300 | R\$4.197,50 | R\$38.742,00 |
| 10:01:10 | WDOF20 | DMA1 | 138165 | C | 300 | R\$4.205,00 | R\$16.242,00 |
| 10:05:35 | WDOF20 | DMA1 | 138165 | V | 296 | R\$4.206,00 | R\$13.065,44 |
| 10:07:27 | WDOF20 | DMA1 | 138165 | V | -4 | R\$4.206,50 | -R\$156,56 |
| 10:47:01 | WDOF20 | DMA1 | 138165 | V | 300 | R\$4.206,00 | R\$13.242,00 |
| 10:57:08 | WDOF20 | BVMF | YFT | C | 300 | R\$4.211,00 | -R\$1.758,00 |
| | | | | | | Total | R\$44.815,00 |

Manifestação da Reclamada sobre o Relatório de Auditoria nº 573/20

14. Manifestando-se sobre o Relatório de Auditoria (doc. 1139256, fl. 167) a Reclamada reforçou que *todos os procedimentos realizados estão em conformidade com as regras de atuação da Corretora e das entidades reguladoras e que a instabilidade pontual na plataforma não foi capaz de causar prejuízos ao Investidor*.

Manifestação do Reclamante sobre o Relatório de Auditoria nº 573/20

15. O Reclamante, em síntese, comenta que (doc. 1139268):

A corretora não informou antes das minhas operações que existia um risco

*(...) sobre a adesão em 2017 [Mercado Futuro] alegado pela corretora (...)
não fiz tal adesão*

A rejeição da operação de venda de 300 WDOF20 em 02/12/2019 não foi tratado pelo relatório

ocorreram problemas no dia 02/12 e 03/12, o que sustenta a minha reclamação, sobre o ponto de haver contingenciamento para envio de ordens, cancelamento e consulta dos preços

No vídeo: folha 10 - 20191203_143938000_iOS+(online-video-cutter.com)+(2).mp4 a partir do segundo 00:02 é possível ver a data 03/12/19 juntamente com o horário e a ordem, enquanto eu mostro que minha conexão com a internet está normal

Decisão da BSM

16. Com base nas alegações trazidas ao processo, nos documentos anexados pelas partes e no Parecer da Superintendência Jurídica - SJUR (doc. 1139256, fls. 169 a 179), o Diretor de Autorregulação ("DAR") exarou sua decisão (doc. 1139256, fls. 180 a 183).

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

18. Quanto ao mérito o DAR avaliou, inicialmente aspectos relacionados aos riscos inerentes às operações realizadas pelo Reclamante em 29/11/2019.

19. Nesse sentido, segundo o DAR:

5. Foi demonstrado no Relatório de Auditoria que todas as operações realizadas em nome do Reclamante, no pregão de 29.11.2019, foram por ele ordenadas, por meio de Home Broker, fato esse admitido pelo Reclamante.

6. Não cabe ressarcimento pelo MRP de prejuízos causados por operações ordenadas voluntariamente pelo investidor, como ocorreu no presente caso, apesar da possibilidade de sanção a corretoras por descumprimento da regulamentação no que diz respeito a regras de "suitability", de que é exemplo a obrigação de notificar o cliente na primeira vez em que este ordenar operação com a categoria de valor mobiliário incompatível com o seu perfil de investidor.

7. No que se refere à alegação do Reclamante de desconhecimento dos riscos relacionados a operações com minicontratos de dólar, constam do Contrato de Intermediação, firmado pelo Reclamante cláusulas que descrevem os riscos de operações no mercado de valores mobiliários, especificando, inclusive os riscos de operações no mercado de derivativos, como as executadas pelo Reclamante.

8. O Reclamante ordenou voluntariamente as operações cujo risco alega desconhecer e assinou previamente contrato de intermediação que explicita referidos riscos. Portanto, não cabe ressarcimento pelo MRP de prejuízo sofrido, pois o MRP não pode ser entendido como seguro para prejuízos incorridos por investidores

que decidiram realizar operações no mercado de bolsa, devidamente cientificados, por meio de contratos, dos riscos atinentes às operações no mercado de renda variável.

20. Na sequência, o DAR avaliou a questão da rejeição da operação de venda de 300 WDOF20 em 02/12/2019:

10. Com base nos elementos da Reclamação, entendemos não ser possível apurar a probabilidade do acontecimento do evento por não haver a comprovação de uma estratégia de investimento concretamente determinada pelo Reclamante.

21. O terceiro e último aspecto da decisão do DAR diz respeito à falha na plataforma de negociação da Reclamada em 03/12/2019:

12. Conforme apontado no Relatório de Auditoria, não foi possível concluir se o prejuízo sofrido pelo Reclamante no pregão de 3.12.2019 foi decorrente de atraso na demonstração das cotações na plataforma de negociação utilizada.

13. Mesmo nos casos em que ocorre indisponibilidade e/ou instabilidade nas plataformas eletrônicas de negociação, não é possível atribuir responsabilidade objetiva às corretoras. Nesses casos, a disponibilidade e a efetividade dos meios alternativos de atendimento aos clientes são fatores que devem ser considerados na apuração da responsabilidade dos intermediários.

14. É inerente à negociação eletrônica a possibilidade de falhas e atrasos no envio de informações, podendo o investidor acessar meios alternativos para realização de negócios junto às corretoras, como envio de ordens por meio da mesa de operações.

15. Não foram, no entanto, juntadas aos autos do presente Processo de MRP quaisquer provas que evidenciem referida falha, nem tentativa de contato com a Reclamada por outros meios, que não o Home Broker, para executar as operações desejadas no pregão de 3.12.2019. Portanto, não é possível atribuir à Reclamada responsabilidade pelos prejuízos incorridos pelas operações ordenadas pelo Reclamante no referido pregão.

22. Nesses termos, o DAR entendo que não há nos autos provas de conduta irregular da Corretora que tenha gerado prejuízo ao Reclamante nos pregões de 29.11.2019, 2.12.2019 e 3.12.2019, julgou improcedente o pedido do Reclamante neste processo de MRP, considerando não haver ação ou omissão da Reclamada que tenha ocasionado prejuízo ressarcível pelo MRP, nos termos do artigo 77 da ICVM nº 461/2007.

Recurso do Reclamante

23. Comunicado da decisão da BSM em 13/10/2020, o Reclamante interpôs o recurso, que foi recebido pela BSM em 11/11/2020 (doc. 1139255).

24. Os principais trechos do recurso são apresentados a seguir (doc. 1139256, fls. 185 a 190):

a. Dia 02/12/2019

(...) tentei abrir uma ordem vendida (WDOF20) às 09:20 da manhã e

minha ordem foi rejeitada por um problema interno da corretora, isso fez com que eu deixasse de auferir lucro de R\$ 26.710,20 conforme fls. 161 e 162, o que não foi analisado pela BSM (fl. 185)

(...) evidência da página 40, onde sim eu manifestei através do envio da ordem a minha necessidade de abrir a ordem (fl. 185)

No que tange a estratégia, foi apresentado o meu ponto de entrada e o meu lucro esperado a ser obtido, sendo que através do acompanhamento do mercado em uma situação real e ao vivo eu poderia ter alterado minha estratégia e ter zerado posteriormente, auferindo lucros maiores

b. Dia 03/12/2019

(...) a plataforma apresentou instabilidades conforme relatório de auditoria (fl 163) e conforme informado pela própria corretora Easynvest (fl 70) (fl. 185)

No vídeo: folha 10 - 20191203_143938000_iOS+(online-video-cutter.com)+(2).mp4 a partir do segundo 00:02 é possível ver a data 03/12/19 juntamente com o horário e a ordem, enquanto eu mostro que minha conexão com a internet está normal (fl. 185)

c) Em todo o processo a BSM mostrou parcialidade favorável a Corretora, uma vez que:

vi) Não foi solicitada cópia das minhas ligações e a corretora não apresentou todas as transcrições (fl. 186)

vii) A corretora não apresentou todas as trocas de mensagens via chat e e-mail (fl. 186)

viii) Corretora foi negligente ao não respeitar o meu perfil, na época "Moderado" conforme instrução da CVM (fl. 186)

ix) Corretora disse que eu aderi à um produto (...) que eu aderi em 2017 e nunca fiz nenhuma operação (...) O prazo também de 24 meses para o perfil do cliente também não foi respeitado, uma vez que, essa adesão eles informam que foi em 2017 e na data da ocorrência já havia passado 24 meses (fl. 186)

MANIFESTAÇÃO DA ÁREA TÉCNICA

Tempestividade e Legitimidade das Partes

25. No caso, o Reclamante questiona fatos ocorridos nos pregões de 29/11/2019, 02/12/2019 e 03/12/2019 e apresentou pedido de ressarcimento ao MRP em 03/12/2019 (https://mrp.bsmsupervisao.com.br/BSM_MRP/Public/ConsultaPublica.aspx), dentro do prazo previsto no art. 80, da Instrução CVM nº 461/2007, 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.

26. Outrossim, conforme ficha cadastral (doc.1139256, fl. 93) o Reclamante é cliente da Reclamada.

27. 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.

28. 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 e apresentou seu recurso em 12/11/2020 (doc. 1139255), dentro do prazo de 30 dias, previsto no art. 20, inciso III, alínea "a", do Regulamento do MRP.

Gravações e Chats

29. Inicialmente, em virtude do Reclamante alegar, em seu recurso, que não foram solicitadas pela BSM cópias de suas ligações, temos que a Reclamada apresentou a gravação de três ligações telefônicas do Reclamante (doc. 1139261, pasta anexo defesa pg. 95 a 117/arquivos #2026052.wav; #2029865.wav; #2033061.wav).

30. A primeira para formalizar a reclamação sobre os prejuízos sofridos em 29/11, 02 e 03/12/2019, enquanto as demais para saber do andamento da reclamação, as quais não trazem elementos que possam fundamentar a análise das operações.

31. Com relação aos "Chats", estes também foram apresentados pela Reclamada e, estes sim, trazem elementos a serem observados durante a análise das operações.

Análise das Operações

29/11/2019

32. Em relação ao dia 29/11/2019, o Relatório de Auditoria apresentou as operações do Reclamante, compiladas na Tabela 1, demonstrando que o Reclamante, no intervalo entre 10:53:53 e 16:56:40, inseriu diretamente pelo "Home Broker" (HB) da Reclamada, 21 ordens envolvendo compra e venda de minicontratos de dólar futuro das séries WDOZ19 e WDOF20, de acordo com a sua vontade e estratégia de operação, não sofrendo nenhuma intervenção da área de risco da Reclamada.

33. As referidas operações, conforme o Relatório de Auditoria, "*resultaram em prejuízo bruto de R\$3.140,00 e, considerando os custos operacionais de R\$1.716,96 registrados no extrato de conta corrente gráfica apresentado pela Reclamada, o Reclamante obteve prejuízo líquido no valor de R\$4.856,96*" (doc. 1139267, fl. 3), decorrente da estratégia adotada pelo próprio Reclamante.

34. Por oportuno destaca-se o contato do Reclamante com a Reclamada por meio de "Chat" realizado em 29/11/2019 (doc. 1139256, fls. 120 e 121), o qual evidencia que o Reclamante desejava zerar a sua posição, mas, ao perceber que o HB teria voltado a funcionar, decide, ele mesmo, zerar sua posição, conforme se observa do trecho da conversa a seguir transcrito:

(...)

(07:52:51 PM GMT) (04:52:51 PM BRT)^[1] Reclamada: até agora sujeito a alterações prejuízo de R\$ 6.640,00

(...)

(07:53:25 PM GMT) (04:53:25 PM BRT) [REDACTED]: Zera

(...)

(07:54:40 PM GMT) (04:54:40 PM BRT) Reclamada: estou repassando a ordem para a mesa

(...)

(07:56:13 PM GMT) (04:56:13 PM BRT) Reclamada: você esta inserindo ordens

(07:56:26 PM GMT) (04:56:26 PM BRT) Reclamada: você vai zerar por ai ou por aqui [REDACTED]?

(07:56:39 PM GMT) (04:56:39 PM BRT) [REDACTED]: Por aqui agora voltou a cotar

(07:56:49 PM GMT) (04:56:49 PM BRT) [REDACTED]: Estou zerado agora?

(07:57:10 PM GMT) (04:57:10 PM BRT) Reclamada: então não vamos prosseguir

(...)

(07:59:16 PM GMT) (04:59:16 PM BRT) Reclamada: você esta zerado

(07:59:37 PM GMT) (04:59:37 PM BRT) Reclamada: não foi notificado problema com o HB [REDACTED]

(...)

(07:59:46 PM GMT) (04:59:46 PM BRT) Reclamada: tanto que você inseriu a ordem sem problemas

(07:59:52 PM GMT) (04:59:52 PM BRT) Reclamada: vou verificar o saldo

(...)

(08:00:45 PM GMT) (05:00:45 PM BRT) Reclamada: saldo zerado

(08:00:56 PM GMT) (05:00:56 PM BRT) [REDACTED]: E o prejuízo

(...)

(08:07:50 PM GMT) (05:07:50 PM BR) Reclamada: prejuízo final de R\$ 3.140,00 (...)

[1] Cabe observar que, no referido Chat, o horário originalmente é de Greenwich, motivo pelo qual apresentou-se o horário de Brasília em GMT-3

35. Percebe-se que o Reclamante, ao ter alegado dificuldades em acesso pelo HB da Reclamada em 29/11/2019, fez uso de um dos canais de contingência oferecido pela Reclamada, no caso, o "Chat", pelo qual trocou mensagens com o atendente da Reclamada, solicitando que zerasse pela mesa sua posição.

36. Enquanto o atendente providenciava a 'zeragem' pela mesa, o próprio Reclamante zerou sua posição pelo HB, conforme a seguinte passagem do atendimento:

(07:56:39 PM GMT) (04:56:39 PM BRT) [REDACTED]: Por aqui agora voltou a cotar

(07:56:49 PM) (04:56:49 PM BRT) [REDACTED]: Estou zerado agora?

37. O que confere (i) com o Relatório de Auditoria da BSM, no qual consta que o Reclamante havia zerado sua posição às 16:56:40 daquele pregão de 29/11/2019, conforme exposto na Tabela 1, e (ii) com a pesquisa realizada

no Sistema de Acompanhamento de Mercado - SAM (doc. 1208984), segundo a qual o Reclamante havia zerado pelo HB a sua posição no mencionado horário daquele pregão, sendo o prejuízo sofrido decorrente exclusivamente da estratégia adotada pelo próprio Reclamante.

02/12/2019

38. Em relação ao dia 02/12/2019, o Reclamante pleiteia o prejuízo de R\$ 26.710,00 decorrente de possível êxito que poderia ter alcançado, caso uma operação vendida de 300 WDOF20 ao preço de R\$ 4.248,50 tivesse sido aberta às 9:20 (doc. 1139256, fl. 33), rejeitada pela área de risco da Reclamada.

39. Em sua complementação à reclamação apresentada no MRP, o Reclamante informou que "*Não houve prejuízo na operação, porém houve a possibilidade de lucro. Após identificar o problema eu entrei em contato com o suporte da corretora e eles alegaram que houve sim uma falha, não solicitei que a ordem fosse inserida por outro meio, pois o preço já estava distante, uma vez que demorei a ser atendido pela corretora*" (doc. 1139256, fl. 32).

40. E posteriormente, em seu recurso, o Reclamante reitera ter apresentado essa evidência, indicando a fl. 40 (doc. 1139256), a qual apresenta o mesmo 'print' apresentado quando de sua reclamação (doc. 1139256, fl. 33).

41. Mais ainda, o Reclamante entende que teria demonstrado a sua estratégia, pois havia apresentado o ponto de entrada e o lucro esperado: R\$ 26.710,00.

42. Neste ponto, temos que fazer referência ao voto do Diretor Relator Alexandre Broedel no Processo Administrativo CVM nº SP2010/36, em 31/08/2010, citação esta trazida pela BSM em seu Parecer Jurídico (doc. 1139256, fl. 176):

"a citada teoria da 'perda da chance' oferece, na verdade, ferramenta para o cálculo do ressarcimento de alguém que se vê privado da oportunidade de obter uma determinada vantagem ou de evitar um prejuízo, por ato ou omissão de terceiro. Mas a chance perdida deve ser considerada 'séria e real', não sendo passível o ressarcimento de um valor incerto, improvável, sob pena de enriquecimento ilícito. [...] assim, o ressarcimento se mostrará cabível quando for possível apurar a probabilidade do acontecimento do evento

43. Com base no mencionado voto, e ainda considerando que, em face de falhas tecnológicas, devem estar disponíveis outros canais de atendimento ao cliente, o próprio Reclamante admite que, ao não conseguir colocar sua ordem de venda de 300 WDOF20 pelo HB, entrou em contato com a Reclamada pelo telefone, um dos canais de contingência.

44. No entanto, ainda nas palavras do Reclamante, decidiu não confirmar aquela ordem de compra pois entendia que *o preço já estava distante, uma vez que demorei a ser atendido pela corretora*, conforme apresentado em sua complementação à reclamação à BSM (item 3 acima).

45. Também faz-se necessário tratar da demora de atendimento alegado pelo Reclamante.

46. É certo que o atendimento por canais de contingência está, a partir da edição do Ofício-Circular nº 3/2020-CVM/SMI, de 06/04/2020, sendo tratado, por meio de implementação, pelo intermediário, de 'Acordo de Nível de Serviço' (Service Level Agreement) - SLA, posicionando seus clientes quanto aos níveis de latência e de atendimento por canais alternativos, em caso de interrupção de funcionamento da plataforma, para o melhor interesse dos seus próprios clientes.

47. Considerando que os fatos reclamados são anteriores à edição do mencionado Ofício Circular, não há de se avançar nesse aspecto de uma possível falha da Reclamada que pudesse ter contribuído em eventual perda de oportunidade pelo Reclamante naquele dia 02/12/2019.

48. Ademais, com base em pesquisa do Sistema de Acompanhamento de Mercado - SAM desta Autarquia (doc. 1208984), é possível verificar que naquele dia 02/12/2019, após as 9:20, entre 9:53:54 e 12:11:50, constam compras e vendas de 600 contratos WDOF20, comandados pelo Reclamante, em operações inseridas pelo HB, sendo executadas de acordo com a sua vontade e estratégia.

03/12/2019

49. Em relação ao dia 03/12/2019, o Relatório de Auditoria apresentou as operações realizadas em nome do Reclamante, compiladas na Tabela 2, demonstrando que o Reclamante, no intervalo entre 09:09:41 às 09:22:27, inseriu diretamente no HB da Reclamada, três ordens de compra de 100 WDOF20.

50. Às 9:41:07, a área de risco da Reclamada zera a posição do Reclamante vendendo 300 WDOF20.

51. Após a zeragem de sua posição, entre 09:41:07 e 10:47:01, o Reclamante realiza mais 6 operações, totalizando a compra de 600 WDOF20 e a venda de 900 WDOF20, ficando vendido em 300 WDOF20, posição esta que foi zerada pela área de risco às 10:57:08, acumulando um prejuízo bruto de R\$ 44.815,00 e, considerando os custos operacionais de R\$ 4.140,00, o Reclamante obteve prejuízo líquido de R\$48.955,00 em 03/02/2019 (doc. 1139267, fl. 4).

52. Das suas manifestações ao longo do processo, emerge que, para o Reclamante, o prejuízo sofrido teria sido decorrente de instabilidades da plataforma HB da Reclamada, bem como inadequação das operações realizadas em relação ao seu perfil de investidor.

53. Para tanto o Reclamante apresenta, em sua reclamação, o vídeo: folha 10 - 20191203_143938000_iOS+(online-video-cutter.com)+(2).mp4 (doc. 1139256), pelo qual se pode observar que às 11:18:25, o Reclamante está aguardando resposta do HB para uma tentativa de venda de WDOF20.

54. No entanto, naquele pregão de 03/12/2019, conforme apresentado na Tabela 2, a última operação ocorreu às 10:57:08, quando a área de risco da Reclamada zerou sua posição que se encontrava vendedora em 300 WDOF20.

55. Acrescente-se que o Reclamante não informa ter buscado contato com o atendimento da Reclamada para concretizar aquela tentativa de operação às 11:18:25.

56. Cabe observar que, com relação às instabilidades em plataformas de negociação, a Instrução CVM nº 380/2002, estabelece as normas e procedimentos a serem observados por meio da rede mundial de computadores e dá outras providências, determinando em seu art. 6º:

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

57. Ademais, o Reclamante assinou o “TERMO DE ADESÃO AO CONTRATO DE INTERMEDIÇÃO”, no qual consta, em seu item 2.6, (a) (doc. 1139256, fl. 74):

Em caso de interrupção do sistema eletrônico de negociação da CORRETORA, por motivo operacional ou de força maior, as ordens poderão ser emitidas diretamente à Central do Investidor da CORRETORA, por meio do telefone, chat ou e-mail

58. A Reclamada (doc. 1139256, fl. 70), por sua vez, admitiu ter havido instabilidade nos dias 02 e 03/12/2019, afirmando a disponibilização dos canais de contingência: "Chat" e telefone.

59. No entanto, repita-se, o Reclamante não apresentou ter acionado os canais de contingência para concretizar aquela tentativa de operação às 11:18:25.

'Suitability'

60. O Reclamante preencheu ficha cadastral em 05/08/2015 (doc. 1139256, fl. 93) e, na mesma data, assinou também o "TERMO DE ADESÃO AO CONTRATO DE INTERMEDIÇÃO" (doc. 1139256, fl. 93).

61. Segundo a Reclamada (doc. 1139256, fl. 66), desde a abertura de sua conta em 05/08/2015 até 10/01/2019, o Reclamante foi enquadrado como de perfil "Moderado" e acrescentou que, no mencionado período, o Reclamante teria operado somente produtos adequados ao seu perfil.

62. Ainda nesse período, em 08/09/2017 às 08:36:18, a Reclamada apresenta evidência de o Reclamante ter aderido ao produto "Mercado Futuro", tendo tomado ciência do "TERMO DE ADESÃO E CIÊNCIA DE RISCO - OPERAÇÕES NO MERCADO FUTURO BM&FBOVESPA (doc. 1201426, Resposta Ofício 41-2020_CVM-SMI-GMN/4-Termo de Adesão e Ciência de Risco - Operações BM&FBovespa.pdf), cujo item 3 informa os riscos inerentes ao produto.

63. Em 11/01/2019 (doc. 1139256, fl. 131), o Reclamante atualizou o seu perfil e foi classificado pela Reclamada como "Experiente" e, ainda segundo a Reclamada, o Reclamante teria realizado diversas operações na modalidade "Mercado Futuro" em total conformidade com o perfil "Experiente".

64. Tal fato é corroborado por pesquisa no SAM (doc. 1208984) que demonstrou que o Reclamante operou, em 11 e 14/01/2019, minicontratos de índice futuro do IBOVESPA (WIN) que, assim como minicontratos de dólar futuro (WDO), também é ativo de mercado futuro.

65. Em 21/05/2019 (doc. 1139256, fl. 132), o Reclamante atualiza novamente o seu perfil e volta a ser classificado como "Moderado", porém, também segundo a Reclamada, continuou a operar no "Mercado Futuro".

66. Tal fato é corroborado por pesquisa no SAM (doc. 1208984) que demonstrou que o Reclamante operou, em 23/07/2019 e 24/10/2019, minicontratos de índice futuro do IBOVESPA (WIN) que, assim como minicontratos de dólar futuro (WDO), também é ativo de mercado futuro.

67. Nos termos do art. 6º, inciso I, da Instrução CVM nº 539/2013, alerta sobre a inadequação de operação ao perfil do cliente deve ser feito antes da primeira operação com a categoria de valor mobiliário.

68. Desta forma, ainda que as operações com minicontratos de dólar futuro (WDO), nos dias 29/11/2019, 02 e 03/12/2019, não fossem adequadas ao perfil "Moderado" do Reclamante, há registro de operações no mesmo "Mercado Futuro" com minicontratos de índice futuro do IBOVESPA (WIN) nos dias 23/07/2019 e 24/10/2019, época em que seu perfil estava classificado como "Moderado".

69. Conforme esclarecido pela Reclamada, o Reclamante passou a ser

notificado das operações realizadas em desacordo com o seu perfil, por meio de e-mails, os quais foram encaminhados em 24/07/2019 e 25/10/2019, bem como em 01, 02, 03 e 04/12/2019 (1139256, fl. 67)

70. Restou constado que a Reclamada alertava o Reclamante por e-mail sobre a execução de operações divergentes em relação ao seu perfil de investidor, conforme diligência adicional realizada junto à Reclamada por esta área técnica (doc. 1139256, pasta Resposta Ofício 41-2020_CVM-SMI-GMN/arquivo Resposta Ofício 41-2021_CVM-SMI-GMN_assinado.pdf).

71. Considerando, pelo exposto, que o Reclamante já estava sendo alertado sobre inadequação de operações em "Mercado Futuro", em razão de operações com WIN em 23/07 e 24/10/2019, entendemos que o art. 6º, inciso I, da Instrução CVM nº 539/2013 foi atendido pela Reclamada.

72. Isto porque, nos pregões objeto da reclamação: 29/11, 02 e 03/12/2019, os alertas, por meio de e-mails, já haviam sido encaminhados ao Reclamante em 24/07 e em 25/10/2019 e a ciência dos riscos, para atendimento ao inciso II do mesmo art. 6º, estava atendida pela ciência do Reclamante, em 08/09/2017 às 08:36:18, ao "TERMO DE ADESÃO E CIÊNCIA DE RISCO - OPERAÇÕES NO MERCADO FUTURO BM&FBOVESPA".

73. Um ponto adicional trazido pelo Reclamante diz respeito à atualização do perfil do cliente, constante do art. 8º, inciso I, da mesma Instrução CVM nº 539/2013, pelo que os intermediários devem diligenciar para atualizar o perfil de seus clientes em intervalos não superiores a 24 meses.

74. Nesse sentido, a última atualização do perfil do Reclamante se deu em 21/05/2019, ou seja, pouco mais de 6 meses antes dos pregões com as operações questionadas, motivo pelo qual não é procedente a afirmação do Reclamante em seu recurso (doc. 1139256, fl. 186, ix), segundo a qual:

O prazo também de 24 meses para o perfil do cliente também não foi respeitado, uma vez que, essa adesão eles informam que foi em 2017 e na data da ocorrência já havia passado 24 meses, conforme evidências

CONCLUSÃO

75. 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) Que, com exceção das ordens para zeragem de posição realizada pela área de risco da Reclamada em 03/12/2019, todas as demais ordens em 29/11 e 03/12/2019 partiram do Reclamante pelo HB;
- e) Para contornar a instabilidade da plataforma de negociação, há evidências de que o Reclamante faz uso de contato por "Chat" em 29/11/2019 e por telefone em 02/12/2019, enquanto, em 03/12/2019, o Reclamante não admite ter feito uso de algum dos canais de contingência, pelo que não se pode discutir se houve falha no atendimento alternativo disponibilizado pela Reclamada;
- f) Que o Reclamante já havia realizado operações no "Mercado Futuro" anteriormente às datas de 29/11/2019, 02 e 03/12/2019, quando negociou WDO, quando se encontrava com o perfil "Moderado", tendo sido alertado por e-mails da Reclamada da

inadequação de seu perfil às operações, inicialmente com WIN, em 23/07 e 24/10/2019; e

g) Que o termo de risco, tomado ciência pelo Reclamante em 08/09/2017, atendeu, juntamente com e-mails encaminhados pela Reclamada, plenamente ao art. 6º da Instrução CVM nº 539/2013,

76. 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 461/2007.

77. 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.

78. Por fim, há de se destacar que a funcionalidade de plataformas de negociação, bem como de canais de contingência, e procedimentos de 'suitability' são objetos de supervisão no âmbito do SBR da Superintendência de Relações com o Mercado e Intermediários (SMI), no biênio 21-22, bem como de auditorias promovidas pelo autorregulador, cujos resultados são acompanhados pela SMI.

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 (SGE)



Documento assinado eletronicamente por **Carlos Eduardo Pereira da Silva, Gerente**, em 10/03/2021, às 11:27, 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 10/03/2021, às 14:24, 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 10/03/2021, às 18:28, com fundamento no art. 6º do Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015.
