



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 29/2021/CVM/SMI/GME

Rio de Janeiro, 08 de abril de 2021.

À SMI,

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

J.S.S. e Clear CTVM S.A.

Processo SEI 19957.006470/2020-68 – MRP 385/2019.

Senhor Superintendente,

1. Trata-se de recurso postado por J.S.S. ("Reclamante") contra a decisão do Diretor de Autorregulação da BSM de indeferir seu pedido de ressarcimento de prejuízos contra a CLEAR CTVM S.A. ("Reclamada"), relacionado a alegadas intermitências nos sistemas da Reclamada no pregão de 05.10.2018, as quais teriam causado um prejuízo de R\$ 7.150,00.

I. Histórico

I.i. Reclamação

2. O Reclamante afirma que, no pregão de 05.10.2018, comprou 20 WINV18 através da plataforma *FlashChart*. Posteriormente, porém, não teria conseguido encerrar esta posição e realizar um lucro de R\$ 1.100,00, pois, no momento de envio da ordem, a plataforma da Reclamada estaria fora do ar (1100894).

3. Ao perceber a falha da plataforma, o Reclamante teria tentado encerrar sua posição pelos canais alternativos disponibilizados pela Corretora - porém, sem sucesso.

4. No final do dia, as instabilidades teriam cessado. O Reclamante, então, percebeu que a sua posição havia sido encerrada, resultando em um prejuízo de R\$ 7.150,00.

I.ii. Defesa

5. A Reclamada reconheceu que, no pregão de 05.10.2018, a plataforma terceirizada *FlashChart* sofreu instabilidades (1100892, fls. 23-26). Entretanto, a Corretora alegou que mantém alternativas – principalmente seus canais de atendimento – que possibilitariam que o cliente encerrasse a sua posição.

6. Segundo a Reclamada, não teria sido encontrado nenhum registro de contato do Reclamante com a mesa de operações naquele dia. Assim, o Reclamante teria optado voluntariamente por permanecer com sua posição aberta e assumido o risco da sua própria decisão.

7. Dessa forma, a Corretora entendeu não ter cometido qualquer ato capaz de dar causa aos prejuízos alegados.

I.iii. Decisão da BSM

8. Preliminarmente, a BSM atestou a tempestividade da reclamação e a legitimidade das partes. A reclamação foi apresentada à BSM dentro do período de dezoito meses a contar da data do evento que teria causado o prejuízo reclamado, conforme artigo 80 da Instrução CVM 461/2007 e do artigo 2º do Regulamento do MRP. Por sua vez, o Reclamante é cliente da Reclamada e a Reclamada é pessoa autorizada a operar nos mercados administrados pela B3.

9. A Reclamada reconheceu que, em 05.10.2018, a plataforma *FlashChart* apresentou instabilidades. Porém, apesar de alegar ter disponibilizado canais alternativos, o Relatório de Auditoria produzido pela BSM não foi conclusivo sobre esse ponto, não tendo conseguido afirmar que tais canais estariam aptos para o acesso de todos os clientes da Reclamada naquele pregão.

10. Por outro lado, o Reclamante não teria apresentado documentos que comprovariam suas alegações de insucesso na tentativa de realizar operações pelos canais alternativos. Os elementos trazidos pelo Reclamante por vezes possuíam contradições com fatos narrados na sua reclamação, incluindo informações de quantidades de ativos e datas distintas do objeto da reclamação (ou, em alguns casos, sequer apresentavam qualquer data).

11. Além disso, o Relatório de Auditoria verificou que nunca teria chegado a haver uma abertura de posição de 20 contratos de WINV18 - a qual supostamente o Reclamante não teria conseguido zerar por meio da plataforma e dos canais alternativos.

12. Dessa forma, a BSM opinou pela improcedência desta reclamação, em razão da inexistência de hipótese de ressarcimento, prevista no artigo 77 da Instrução CVM 461/2007 e do Regulamento do MRP.

I.iv. Recurso

13. No recurso apresentado (1100907), o Recorrente reafirma que todos

os meios de comunicação foram tentados, sem sucesso, para zerar sua posição, quando houve a falha nos sistemas da Clear.

14. Além disso, anexa captura de tela do dia 05.10.2018, a qual sinaliza que sua ordem teria sido rejeitada (1100910).

II. Manifestação da Área Técnica

15. De início, cumpre registrar que se trata de recurso tempestivo. O Reclamante foi informado da decisão do Diretor de Autorregulação da BSM em 18.08.2020 e o recurso foi apresentado em 07.09.2020 (1100891).

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

17. 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.

18. No caso concreto, a Reclamada reconhece que a sua plataforma *FlashChart* apresentou instabilidades no pregão em questão. Entretanto, a série de documentos que o Reclamante trouxe não comprovou que os canais alternativos colocados à sua disposição tenham falhado.

19. O Manual de Risco da Reclamada possui a seguinte informação:

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 de mercado assim que o e-mail for identificado pelo operador.

20. Apesar das alegações trazidas, o Reclamante não demonstrou que tenha tentado utilizar este e-mail sem sucesso.

21. Os documentos trazidos são coerentes com a instabilidade na plataforma de negociação - mas, sobre esse assunto, não parece ter restado maiores controvérsias que, de fato, ela ocorreu.

22. Porém, tais elementos não registram uma tentativa de acesso ao e-mail de contingência. Dos arquivos trazidos, o único que sugere o envio de uma mensagem à Reclamada ("arquivo 5" do documento 1100894), além de não incluir informações sobre data e destinatário, também não se trata de solicitação para zeragem de posição em situação de contingência - mas sim de reclamação sobre os resultados já obtidos.

23. Portanto, não existem nos autos evidências que comprovem o nexo causal do prejuízo alegado pelo Recorrente com a impossibilidade de sua utilização do e-mail disponibilizado pela Reclamada para situações de contingência, razão pela qual não restou comprovada ação ou omissão da Reclamada para fins de ressarcimento nos termos do art. 77 da ICVM 461/07.

24. Não obstante, merece registro que, independentemente da conclusão sobre este recurso ao MRP, o presente caso não consiste em fato isolado.

Instabilidades identificadas em plataformas da Reclamada entre 2019 e 2020 são objeto de investigações em curso nesta área técnica tanto em razão de reclamações de investidores, quanto em processo de inspeção específica sobre o assunto conduzida por esta SMI.

25. Nesses termos, opinamos pelo NÃO PROVIMENTO do recurso e propomos a submissão do assunto à deliberação do Colegiado, com sugestão de relatoria pela SMI/GME.

Atenciosamente,

Bruno Baitelli Bruno

Gerente de Estrutura de Mercado e Sistemas Eletrônicos - GME

Ao SGE, de acordo com a manifestação da GME.

Carlos Eduardo Pereira da Silva

Superintendente de Relações com o Mercado e Intermediários - SMI

Em Exercício

Ciente.

À EXE, para as providências exigíveis.

Alexandre Pinheiro dos Santos

Superintendente Geral



Documento assinado eletronicamente por **Bruno Baitelli Bruno, Gerente**, em 08/04/2021, às 11:15, com fundamento no art. 6º do Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015.



Documento assinado eletronicamente por **Carlos Eduardo Pereira da Silva, Superintendente Substituto**, em 08/04/2021, às 11:18, 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 08/04/2021, às 12:38, 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 **1234754** e o código CRC **5E5FC2A1**.

This document's authenticity can be verified by accessing



https://sei.cvm.gov.br/conferir_autenticidade, and typing the "Código Verificador" **1234754** and the "Código CRC" **5E5FC2A1**.

Referência: Processo nº 19957.006470/2020-68

Documento SEI nº 1234754