



**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 24/2021/CVM/SMI/GMN

São Paulo, 18 de junho de 2021.

À SMI,

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

**MRP nº 425/2020**

**Reclamante: L.S.N.S.**

**Reclamada: INTER DTVM LTDA.**

**Processo CVM nº 19957.001022/2021-59**

Senhor Superintendente,

1. Este processo trata de recurso interposto por L.S.N.S. (“Reclamante”), contra a decisão da BSM SUPERVISÃO DE MERCADOS (“BSM”) que, no âmbito do Processo MRP nº 425/2020, decidiu pela improcedência do pedido de ressarcimento de prejuízos em face da INTER DTVM LTDA. (“Reclamada”).

## **HISTÓRICO**

### **Reclamação**

2. A reclamação (doc. 1190588, fls. 1 a 2) e seus anexos (doc. 1190588, fls. 3 a 9 e doc. 1190590) foram apresentados perante o MRP na data de 21/02/2020 (doc. 1190583).

3. A Reclamante alega que o 'Home Broker' da Reclamada teria ficado fora do ar em diversos dias, sem especificar as datas, apenas informando que o período da ocorrência seria entre 02/01/2020 e 14/02/2020.

4. Em razão dessa situação, a Reclamante abriu conta em outro intermediário, solicitando à Reclamada a transferência de seus valores

mobiliários.

5. Após encaminhar a Solicitação de Transferência de Valores Mobiliários - STVM, com reconhecimento de firma datado de 06/02/2020 (doc. 1190588, fls. 4 a 9), a Reclamante recebeu uma mensagem da Reclamada em 17/02/2020 de que os ativos seriam retidos uma vez que o saldo da sua conta de registro junto à Reclamada encontrava-se negativo (doc. 1190590, screenshot\_20200217).

6. A Reclamante informa que, na data da Reclamação ao MRP (21/02/2020), os preços médios de seus ativos somavam R\$ 54.000,00.

7. Porém, a Reclamante não especifica um valor de prejuízo e apenas solicita a transferência dos valores mobiliários custodiados pela Reclamada.

8. Por fim, a Reclamante adita sua reclamação em 22/05/2020: *Já tentei comunicação em diversos canais, minha conta do Homer broker Inter está bloqueada não sei o motivo e ninguém me retorna minhas ações estão em alta e não consigo vender* (doc. 1190583, fl. 19).

### **Instauração do processo de MRP**

9. A BSM informou à Reclamante, em 15/05/2020, a instauração do processo de MRP 425/2020 por meio do OF/BSM/SJUR/MRP-1758/2020 (doc. 1190588, fls. 14 a 15).

10. A Reclamada, por sua vez, foi informada, também em 15/05/2020, da instauração do processo de MRP 425/2020 e instada a apresentar defesa por meio do OF/BSM/SJUR/MRP-1757/2020 (doc. 1190588, fls. 12 a 13).

### **Manifestação da Reclamada**

11. A Reclamada apresentou sua manifestação por meio de correspondência de 21/05/2020 (doc. 1141696, fl. 20).

12. A Reclamada esclareceu, inicialmente, que, *“ao aceitar o Termo de Adesão aos serviços de intermediação e subcustódia, o cliente reconhece e concorda que, em caso de não disponibilização de saldo para liquidação de ordens executadas em Bolsa, caracterizando situação de inadimplência, a Distribuidora fica expressamente autorizada a ter os ativos do Comitente como colateral, inclusive aquele objeto das operações inadimplidas, aplicando-se o respectivo produto à venda para quitação do saldo devedor”*.

13. Esclareceu ainda que, *“clientes enquadrados na situação supracitada que solicitam a transferência de títulos e valores mobiliários, na tentativa de evadir os ativos utilizados como garantia para a regularização do saldo devedor, têm sua STVM ordinariamente recusada. O que ocorreu no caso em tela”*.

14. Por fim, a Reclamada ressalta que tais regras estão previstas no Contrato de Intermediação e Subcustódia (doc. 1190588, fls. 23 a 40), especialmente nas cláusulas 2.20 e 2.21, aceitas pela Reclamante quando da contratação dos serviços de intermediação.

### **Relatório de Auditoria**

15. A pedido da Superintendência Jurídica da BSM - SJUR(doc. 1190588, fls. 49 a 50), foi elaborado o Relatório de

Auditoria nº 799/20 de 15/09/2020 (doc. 1190588, fls. 51 a 60).

16. A Auditoria da BSM relatou o que segue.

17. A Reclamada informou que os resultados das liquidações das operações em bolsa em nome de seus clientes são estornados da conta de registro e direcionados para a respectiva conta de depósito do cliente junto ao Banco Inter (doc. 1190588, fl. 56).

18. Junto ao Banco Inter, a Reclamante possuía saldo devedor no valor de R\$ (32.345,86), no fechamento de 03/02/2020, mantendo-se assim até 17/02/2020, quando o saldo devedor fechou em R\$ (32.345,74) (doc. 1190588, fls. 52 a 54).

19. Por sua vez, com base no extrato da conta de registro junto à Reclamada, não foram identificadas operações em bolsa no mês de fevereiro de 2020 (doc. 1190588, fl. 56).

20. Quanto ao Contrato de Intermediação e Subcustódia, as cláusulas 2.20, 2.21 e 2.21.1 do tratam da concordância da Reclamante quanto à possibilidade de a Reclamada reter os valores mobiliários em nome da Reclamante em caso de inadimplência (doc. 1190588, fls. 57 a 58).

21. Por fim, consta do Relatório de Auditoria a seguinte cronologia acerca das tratativas entre a Reclamante e a Reclamada em quitar o débito (doc. 1190588, fls. 58 e 59):

*a) Em 16/03/2020, a Reclamada é notificada de que a Reclamante deseja negociar o débito (saldo devedor) de R\$ 34.459,32 e informa à Reclamante sobre o parcelamento do débito em 7 vezes de R\$ 4.922,74.*

*b) Em 30/03/2020, a Reclamante solicita a possibilidade de realizar o parcelamento do débito em 12 vezes. A Reclamada aceita o parcelamento, com o primeiro pagamento em 31/03/2020 e demais pagamentos no dia 30 de cada mês, no valor de R\$ 2.871,61 cada parcela.*

*c) Em 04/05/2020, a Reclamada não identificou o pagamento da parcela vencida em 30/04/2020.*

*d) Em 08/05/2020, a Reclamante solicita prorrogação do vencimento da parcela vencida em 30/04/2020 para 08/05/2020.*

*e) Em 12/05/2020, a Reclamada não identificou o pagamento da parcela cujo vencimento era 08/05/2020 e envia novo boleto atualizado com vencimento para 12/05/2020.*

*f) Em 28/05/2020, a Reclamada informa que o acordo foi cancelado devido à ausência de pagamento, entretanto, informa que poderia manter o acordo desde que o próximo vencimento do boleto fosse no dia seguinte (29/05/2020).*

*g) Em 29/05/2020, a Reclamante concorda e a Reclamada envia boleto com valor atualizado e vencimento em 29/05/2020.*

*h) Em 02/06/2020, o pagamento acima foi reconhecido e baixado no sistema da Reclamada.*

22. E a Auditoria da BSM conclui que, devido à inadimplência da Reclamante até o dia 02/06/2020 (saldo devedor não regularizado), houve o bloqueio da conta, o que impediu que a Reclamante realizasse operações entre os

## **Decisão da BSM**

23. Com base nas alegações trazidas ao processo, nos documentos anexados pelas partes, no Parecer da Superintendência Jurídica - SJUR (doc. 1190588, fls. 62 a 72), o Diretor de Autorregulação - DAR proferiu sua decisão (doc. 1190588, fls. 73 a 75).

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

25. Quanto ao mérito, a decisão do DAR argumenta que:

*3. O ponto controvertido deste processo refere-se à regularidade da conduta da Reclamada ao recusar a transferência de custódia de valores mobiliários solicitada pela Reclamante em 6.2.2020 e ao bloquear a conta da Reclamante para realização de operações entre 22.5.2020 e 26.5.2020.*

*4. De acordo com o Relatório de Auditoria, havia saldo devedor em nome da Reclamante em 6.2.2020, quando foi solicitada a transferência de custódia de valores mobiliários. Além disso, devido à existência de saldo devedor não regularizado pela Reclamante até o dia 2.6.2020, houve o bloqueio de sua conta perante a Reclamada, o que impediu que a Reclamante realizasse operações nos pregões entre 22.5.2020 e 26.5.2020.*

*5. Conforme exposto no Parecer Jurídico, a recusa de transferência de custódia bem como o bloqueio da conta para realização de operações em caso de existência de saldo devedor pela Reclamante encontram respaldo no contrato de intermediação firmado pela Reclamante.*

*6. Além disso, a conduta da Reclamada de negar a transferência de custódia tem amparo normativo na Instrução CVM nº 542, de 20 de dezembro de 2013 ("ICVM 542/2013") e no Ofício-circular CVM/SMI 08/19, que estabelecem que as corretoras podem recusar referida transferência em caso de existência de débitos pendentes em nome do investidor.*

*(...)*

*8. Tal medida de bloqueio de conta visa ao gerenciamento do risco de crédito a que o intermediário se expõe ao realizar as operações em seu nome e à conta do cliente. Portanto, é coerente com essa finalidade que o intermediário, diante de uma situação de inadimplemento, disponha de discricionariedade para impedir a realização de novas operações.*

26. Por fim o DAR julgou improcedente o pedido de ressarcimento, considerando que não houve ação ou omissão da Reclamada, nos termos do art. 77 da Instrução CVM nº 461/07.

## **Recurso da Reclamante**

27. Comunicada da decisão da BSM em 04/01/2021 (doc. 1190588,

fl. 79) a Reclamante apresentou recurso em 03/02/2021 (doc. 1190599 e doc. 1190601).

28. A Reclamante apresenta vídeo, mostrando que o sistema do Banco Inter estava em manutenção e por meio de HB de outro intermediário demonstra o preço dos seus ativos, isso em 27/05/2020 (doc. 1190599) e manifesta-se sobre a injustiça de um banco lucrar com falhas no seu sistema e causando prejuízos aos investidores citando outras reclamações no 'site' Reclame aqui (doc. 1190601).

## **MANIFESTAÇÃO DA ÁREA TÉCNICA**

### **Tempestividade e Legitimidade**

29. No caso, a Reclamante questiona fatos ocorridos entre 02/01/2020 e 14/02/2020 e, conforme OF/BSM/SJUR/MRP-338/2021 (doc. 1190583), apresentou pedido de ressarcimento ao MRP em 21/02/2020, 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.

30. Outrossim, a Reclamada apresentou Notas de Corretagem de Operações intermediadas em nome da Reclamante (doc. 1190596).

31. Verifica-se, portanto, a tempestividade do pedido de ressarcimento, bem como a legitimidade da Reclamante e da Reclamada para figurarem como partes no processo de MRP.

32. Verifica-se também a tempestividade do recurso à CVM, na medida em que, nos termos do OF/BSM/SJUR/MRP-338/2021 (doc. 1190583), a Reclamante foi cientificada da decisão da BSM em 04/01/2021 e apresentou recurso em 03/02/2021 (doc. 1190601), dentro do prazo de 30 dias, previsto no art. 20, inciso III, alínea "a", do Regulamento do MRP.

### **Conta Corrente**

33. O primeiro aspecto que deve ser enfrentado diz respeito à qual conta corrente a Reclamada estaria fazendo referência quando de sua manifestação à BSM.

34. Pelo material apresentado pela Auditoria da BSM, a conta corrente seria a de conta depósito da Reclamante junto ao Banco Inter e não a conta de registro junto à Reclamada.

35. O que se faz necessário, a partir dessa informação, é identificar se havia autorização da Reclamante em permitir transferências, que seriam comandadas pela própria Reclamada, seja de recursos da conta de registro para a conta de depósito, seja de recursos da conta de depósito para a conta de registro, sempre com o intuito de manter a conta de registro com saldo nulo, concentrando os resultados das operações de bolsa na conta de depósito da Reclamante.

36. De fato, a Reclamada informou que os resultados das liquidações das operações em bolsa em nome de seus clientes são estornados da conta de registro e direcionados para a respectiva conta de depósito do cliente junto ao

Banco Inter (doc. 1190588, fl. 56).

37. E essa autorização está implícita na cláusula 2.2 do Contrato de Intermediação e Subcustódia (doc. 1190588, fl. 24):

*2.2. O Cliente nomeia e constitui a Distribuidora como seu procurador para (...) debitar das Contas Cliente (...) (d) os resultados das liquidações de todas as Operações*

38. E mais, o Banco Inter vem a ser Membro de Compensação junto à B3 S.A. – Brasil, Bolsa, Balcão, pelo que se justifica a Reclamada realizar o estorno dos resultados das operações em bolsa na conta de registro da Reclamante, direcionado esses resultados para a conta de depósito.

### **Não realização das transferências de valores mobiliários**

39. Temos, inicialmente, que a Reclamante preencheu e assinou três STVMs para a transferência de seus ativos para outro custodiante (doc. 1190588, fls. 4 a 9), todas com reconhecimento de firma datado de 06/02/2020, e, em face da negativa da transferência dos ativos, em 17/02/2020, por parte da Reclamada, formulou reclamação ao MRP, solicitando a execução da transferência de seus valores mobiliários.

40. Em sua manifestação, a Reclamada informou não ter acatado os pedidos de transferência de valores mobiliários para terceiro custodiante em razão da Reclamante apresentar saldo devedor em conta corrente.

41. A princípio, uma das condições para um custodiante negar a transferência de valores mobiliários, de fato, é a de o cliente apresentar saldo devedor em sua conta de registro, conforme orientação constante no Ofício-Circular nº 8/2019-CVM/SMI, item 8:

*8. Dentre essas situações encontram-se:*

*(...)*

*c) haja débitos pendentes*

42. Ademais, as cláusulas 2.20 e 2.21 do Contrato de Intermediação e Subcustódia permitiria que a Reclamada fizesse a retenção dos valores mobiliários da Reclamante:

*2.20. O Cliente reconhece e concorda que a insuficiência de saldo na sua conta (...) autorizará a Distribuidora, independentemente de qualquer notificação, a utilizar-se dos (...) créditos que administra e possui em nome do Cliente, aplicando-os na amortização ou compensação dos débitos não honrados.*

*2.21. O Cliente reconhece e concorda que constitui prerrogativa da Distribuidora, na hipótese de inadimplência de obrigações pecuniárias (...), a retenção (...) de importâncias garantidoras, (...), bem como a venda, a preços de mercado, de (...) bens de titularidade do Cliente que se encontrem sob a subcustódia da Distribuidora, necessários à quitação plena ou parcial dos débitos existentes (...)*

43. Conforme resultado da Auditoria da BSM, o saldo em conta de depósito da Reclamante junto ao Banco Inter, Membro de Compensação, era devedor em R\$ (32.345,86), no fechamento de 03/02/2020, primeiro dia útil de fevereiro de 2020, mantendo-se devedor até 17/02/2020, data da comunicação da Reclamada da não realização da transferência, quando o saldo devedor fechou em R\$ (32.345,74).

44. Nessa situação, se justifica o não atendimento, pela Reclamada, ao § 1º do art. 10 da Instrução CVM nº 542/13:

*§ 1º O custodiante deve realizar a transferência dos valores mobiliários (...) ao custodiante indicado pelo investidor*

### **Bloqueio da conta da Reclamante**

45. Após o processo ter sido instaurado pela BSM, a Reclamante aditou sua reclamação, em razão de seu acesso aos sistemas de negociação oferecidos pela Reclamada terem sido bloqueados em 22/05/2020.

46. Pela cronologia apresentada pela Auditoria da BSM (doc. 1190588, fls. 58 e 59), suportada por cópia de e-mails trocados entre a Reclamante e o Banco Inter, Membro de Compensação (1190596), somente em 02/06/2020 foi regularizado o saldo da conta de depósito da Reclamante.

47. Nesse contexto, o bloqueio de acesso da Reclamante à plataforma de negociação era uma das condutas que poderiam ter sido adotadas pela Reclamada:

*7.6. Por motivos de ordem prudencial, a Distribuidora poderá recusar-se, ao seu exclusivo critério, a receber ou a executar, total ou parcialmente, ordens do Cliente para realização das operações, bem como poderá cancelar as ordens pendentes, suspender o acesso do Cliente, em razão de (a) inadimplência do Cliente em relação a qualquer de suas obrigações (...)*

### **Canais de Contingência - 27/05/2020**

48. Em seu recurso à CVM, a Reclamante inova, apresentando vídeo, pelo qual mostra que o sistema do Banco Inter estava em manutenção.

49. No entanto, não apresenta evidências de que teria buscado acionar os canais de atendimento de contingência da Reclamada para realizar possíveis operações pretendidas, pelo que não há de se falar em perda da chance (doc. 1190599).

### **CONCLUSÃO**

50. 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 a não realização de transferência de custódia por parte da Reclamada foi fundamentada em situação de saldo devedor em

nome da Reclamante;

e) Que o bloqueio do acesso aos sistemas de negociação da Reclamada se deu em função da inadimplência da Reclamante; e

f) Que não foram apresentadas evidências pela Reclamante de possíveis falhas em acesso aos canais de contingência em 27/05/2020, data em que a Reclamante demonstra estar em manutenção o sistema do Banco Inter,

51. Propõe-se a manutenção da decisão da BSM que julgou improcedente o pedido de Ressarcimento da Reclamante, por não ter sido identificado prejuízo decorrente de ação ou omissão da Reclamada, nos termos do artigo 77, 'caput', da Instrução CVM nº 461/07.

52. 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.

## **DISPOSIÇÕES FINAIS**

53. Há de se destacar que o cumprimento dos ditames da Instrução CVM nº 542/13, atual Resolução CVM nº 32/21, especificamente sobre o prazo de 2 dias úteis para a transferência de valores mobiliários para outro custodiante, é objeto de supervisão no âmbito do SBR desta 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 18/06/2021, às 20:25, 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 18/06/2021, às 20:30, 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 19/06/2021, às 00:21, 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 **1285685** e o código CRC **A24152A6**.

*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" **1285685** and the "Código CRC" **A24152A6**.*