



**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 46/2021/CVM/SMI/GME

Rio de Janeiro, 23 de junho de 2021.

À SMI,

**Assunto: Recurso em Processo processo de Mecanismo de Ressarcimento de Prejuízos - MRP**

**C.P.C.L.S. e XP Investimentos CCTVM S.A.**

**Processo 19957.000072/2021-19 - MRP 202/2020**

Senhor Superintendente,

1. Trata-se de recurso apresentado por C.P.C.L.S. ("Recorrente") em processo de Mecanismo de Ressarcimento de Prejuízos ("MRP") contra a decisão da BM&FBOVESPA Supervisão de Mercados ("BSM") que decidiu pela procedência parcial do seu pedido de ressarcimento face à XP Investimentos CCTVM S.A. ("XP" ou "Reclamada") referente a alegadas inconsistências no aplicativo *XP Mobile* no pregão do dia 04.03.2020.

## **I. Histórico**

### *I.i. Reclamação inicial*

2. Em sua manifestação inicial (1172183, fl. 02), o Recorrente relata que, na manhã do dia 04.03.2020, estaria comprado em 55 contratos WINJ20 a 105.610 pontos. Naquela manhã, por meio do aplicativo *XP Mobile*, ele teria apertado o botão zerar buscando encerrar esta posição a 108.280 pontos, de forma que teria, assim, encerrado essa operação com lucro aproximado de R\$ 28.380,00.

3. Posteriormente, ao entrar em seu *homebroker*, o Recorrente teria constatado que o sistema da XP não teria executado sua ordem de forma correta,

vez que aparecia a informação de que ele estava vendido em 55 contratos WINJ20. Após dificuldades relatadas para entrar em contato com o intermediário, o Recorrente afirma que, quando conseguiu zerar essa segunda posição, teria perdido todo o lucro que teria obtido anteriormente, além de ficar com saldo negativo no dia em torno de R\$ 7.800,00.

4. Assim, segundo suas contas, bem como notas de corretagem enviadas, o Recorrente entendeu que deveria possuir ao final do pregão de 04.03.2020 de R\$ 48.243,97. Esse valor foi então pleiteado como o ressarcimento neste processo de MRP.

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

5. Solicitada a se manifestar, a Reclamada afirmou resumidamente que (1172183, fls. 53-57):

- i. não teria identificado qualquer inconsistência em seu Pit de Negociação no dia indicado na reclamação;
- ii. o Reclamante teria tentado utilizar a função zerar na boleta turbo de um celular às 07:08:50. Porém, o tal ordem foi rejeitada pois o ativo não estava sendo negociado no momento, gerando a informação "*Ordem turbo não registrada (ativo não negociável)*";
- iii. às 09:03:22, quando o ativo estava sendo negociado, o investidor utilizou novamente a função zerar na boleta turbo pelo celular, vendendo assim 55 WINJ20;
- iv. às 09:09:46, o investidor teria enviado ordem de compra de 55 WINJ20 pelo *homebroker*, a qual foi executada.

6. Dessa forma, o Recorrente teria experimentado perdas no mercado de renda variável decorrentes da sua própria atuação e não da atuação da Reclamada, que, por conseguinte, não pode ser responsabilizada.

#### *I.iii. Decisão da BSM - Supervisão de Mercados*

7. Preliminarmente, a BSM atestou a tempestividade da reclamação e a legitimidade das partes. A reclamação foi apresentada à BSM em 10.03.2020 dentro do período de dezoito meses a contar da data do evento, conforme artigo 80 da Instrução CVM 461/2007 e do artigo 2º do Regulamento do MRP. Por sua vez, o Recorrente é cliente da Reclamada, de acordo com os documentos instruídos no processo, e a Reclamada é pessoa autorizada a operar nos mercados administrados pela B3 S.A. – Brasil, Bolsa, Balcão.

8. Após a defesa da Reclamada, o Reclamante anexou ao processo um e-mail encaminhado por preposto da Corretora (1172183, fls. 59-60), o qual relata a ocorrência de erro na emissão da nota de corretagem do dia 03.03.2020, pois 55 contratos WINJ20 do Reclamante não foram registrados como *day trade* e teriam permanecido abertos no sistema da Corretora, no início do pregão de 04.03.2020. Por esta razão, o Reclamante observou uma posição comprada de 55 contratos WINJ20 em seu aplicativo *XP Mobile*, quando na realidade, estava com sua posição zerada na abertura daquele pregão.

9. A Superintendência de Auditoria de Participantes – SAN então elaborou

o Relatório de Auditoria 630/20 (1192067), constatando que, de fato, (i) o investidor teria realizado operações de day trade nos dias 03 e 04.03.2020 e (ii) não possuía posições WINJ20 em aberto no início do pregão de 04.03.2020:

Data	Ativo	Quantidade de contratos		Posição em aberto	Resultado (R\$)
		Compra	Venda		
03/03/2020	WINJ20	7.283	(7.283)	-	(9.478,00)
04/03/2020	WINJ20	55	(55)	-	(7.688,00)
<b>Total</b>		<b>7.338</b>	<b>(7.338)</b>	<b>-</b>	<b>(17.166,00)</b>

10. Entretanto, o sistema da Reclamada contabilizou e informou ao Cliente que ele possuiria uma posição comprada de 55 WINJ20 no início do pregão de 04.03.2020. Com base nesta informação, o Reclamante enviou ordem de venda de 55 WINJ20, por meio do aplicativo *XP Mobile*. Após a execução desta ordem, o Cliente verificou em seu *homebroker* que estava com uma posição aberta vendida em 55 WINJ20. Por esta razão, o Reclamante enviou nova ordem de zeragem e encerrou essa posição vendida.

11. Por conta desta falha, que fez com que o Reclamante visualizasse na abertura do pregão de 04.03.2020 uma posição comprada inexistente de 55 WINJ20, a Reclamada teria ressarcido o seu Cliente em R\$ 489,90.

12. Assim, a BSM considerou que as provas contidas neste MRP indicariam que o Reclamante teria sido induzido a erro e que não teria executado a operação de venda e posterior compra de 55 WINJ20 caso sua posição em custódia tivesse sido corretamente apresentada pela Reclamada no início do pregão de 04.03.2020.

13. De acordo com o Relatório de Auditoria, a zeragem da operação que foi aberta em 04.03.2020 teria resultado em prejuízo líquido de R\$ 7.701,20. Dessa forma, a BSM considerou que o valor a ser ressarcido deveria ser de **R\$ 7.211,30** (equivalente ao valor do prejuízo descontado do ressarcimento amigável que já teria sido realizado pela Reclamada).

14. Por fim, a BSM entendeu que o pedido do Reclamante de um ressarcimento em valor superior a R\$ 45.000,00 diria respeito, em grande parte, àquilo que ele entendia ter deixado de lucrar com operações naquele pregão. No entanto, tal parcela não estaria coberta pelo MRP, que não é instrumento para ressarcimento de prejuízos com base na teoria da perda de uma chance.

15. Diante do exposto, a BSM, com base no artigo 77 da Instrução CVM 461/2007, julgou parcialmente procedente o pedido formulado pelo Reclamante e determinou o ressarcimento no valor de R\$ 7.211,30 (1172183, fls. 85-89).

#### *I.iv. Recurso à CVM*

16. Cientificado da decisão, o Recorrente apresentou recurso à CVM, nos seguintes termos (1172183, fl. 92):

Não entendi a conclusão do processo, enviei a nota de corretagem.

Eu deveria iniciar o dia 04.03.2020 com o valor de R\$ 21.831,94.

E depois obtive lucro de R\$ 28.380,00.

Também não entendi o motivo que colocaram no item 13 onde mencionaram que tive um suposto lucro, a operação foi finalizada.

O problema ocorreu depois onde o sistema não zerou meus contratos.  
Na conclusão do processo vou ser ressarcido o valor de R\$ 7.211,30 e não é nem metade do valor inicial que tinha no dia 04.03.2020 R\$ 21.831,94.  
Não posso ser prejudicado por erro sistêmico.

## II. Manifestação da Área Técnica

17. De início, cumpre registrar que se trata de recurso tempestivo. O Recorrente foi informado da decisão da BSM em 22.12.2020 e o recurso foi apresentado à BSM em 05.01.2021, em linha com o regulamento do MRP.

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

19. Ao longo do processo, restou incontroverso ter ocorrido falha nos sistemas da Reclamada. No entanto, verifica-se que o pedido de ressarcimento do Reclamante, no valor de R\$ 48.243,97, baseia-se em premissas equivocadas.

20. Isso porque o suposto lucro de R\$ 28.380,00 afirmado pelo Recorrente (o qual teria deixado de ser creditado em sua conta) seria decorrente do encerramento de uma posição em aberto de 55 WINJ20 - a qual, no entanto, não existia.

21. O investidor havia encerrado o pregão do dia anterior sem posições em aberto. No entanto, no dia início do pregão seguinte, o aplicativo de celular da Reclamada informava que ele teria uma posição em aberto de 55 WINJ20.

22. Os atos praticados pelo investidor sugerem, com alto grau de confiança, que sua atuação posterior foi diretamente decorrente dessa informação prestada equivocadamente. Afinal, ao enviar a operação de venda de 55 WINJ20 às 09:03:22, ele apenas buscava zerar a posição que lhe estava sendo informada.

23. Ocorre que essa posição não existia de fato. Portanto, ao executar essa ordem, ele estava, na prática, abrindo uma posição vendida de 55 WINJ20.

24. Assim, ao conferir posteriormente o seu *homebroker*, o investidor viu a informação (agora correta) de que ele possuía uma posição vendida de 55 WINJ20 - a qual foi então encerrada por ele às 09:09:46, com prejuízo de R\$ 7.688,00 (o qual, acrescido de eventuais taxas, foi de R\$ 7.701,20).

25. Portanto, o erro da Reclamada não foi deixar de creditar um lucro de uma operação no valor de R\$ 28.380,00 (que, de fato, jamais existiu) - mas sim induzir o investidor a acreditar que possuía determinada posição na abertura do pregão que, na realidade, ele não possuía.

26. Nesse sentido, entendemos que o cálculo do ressarcimento realizado pela BSM não merece reparos. Os valores negociados pelo investidor em 04.03.2020 sugerem uma relação direta entre a sua atuação e a informação errada que a Reclamada lhe prestou sobre sua posição inicial - de maneira que ele deve ser ressarcido pelos prejuízos decorrentes dessas operações.

27. Não obstante, não é possível ir além disso, de maneira que o ressarcimento pretendido pelo Reclamante exigiria o reconhecimento de uma posição em custódia que ele não possuía de verdade.

28. Portanto, considerando os elementos constantes do Relatório de Auditoria da BSM, entendemos (i) ser cabível o ressarcimento ao investidor pelo seu prejuízo obtido no dia 04.03.2020, tendo em vista ter sido demonstravelmente

decorrente de ação da Reclamada, nos termos do artigo 77 da Instrução CVM 461/007, e (ii) o valor a ser ressarcido deve ser equivalente ao prejuízo verificado por essas operações, considerando também as taxas que lhe foram cobradas - mas deduzido o valor já ressarcido anteriormente pela corretora.

29. Todavia, considerando que esse já foi o raciocínio aplicado pela BSM, opinamos pelo NÃO PROVIMENTO do recurso à CVM, para que seja mantida a determinação de ressarcimento pelo MRP no valor de R\$ 7.211,30.

30. Nesses termos, 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.

Francisco José Bastos Santos

Superintendente de Relações com o Mercado e Intermediários - SMI

Ciente.

À EXE, para as providências exigíveis.

Alexandre Pinheiro dos Santos



Documento assinado eletronicamente por **Bruno Baitelli Bruno, Gerente**, em 23/06/2021, às 15:56, 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 23/06/2021, às 19:35, 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 23/06/2021, às 23:29, 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 **1290097** e o código CRC **OCEB839E**.

*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" **1290097** and the "Código CRC" **OCEB839E**.*