



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/GMN

São Paulo, 21 de julho de 2021.

À SMI

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

MRP nº 635/2020

Reclamante: T.C.L.

Reclamada: MODAL DTVM LTDA.

Processo CVM nº 19957.001055/2021-07

Senhor Superintendente,

1. Este processo trata de recurso interposto por T.C.L. (“Reclamante”), contra a decisão da BSM Supervisão de Mercados (“BSM”) que, no âmbito do Processo MRP nº 635/2020, decidiu pela improcedência do pedido de ressarcimento de prejuízos em face da MODAL DTVM LTDA. (“Reclamada”).

HISTÓRICO

Reclamação

2. A Reclamação (doc. 1191841, fl. 1 e 2) foi apresentada em 19/03/2020 (doc. 1191839) e, em síntese, temos que a Reclamante:

- operava mini índice, por meio da plataforma Profitchart
- aproximadamente às 11:00, do dia 26/09/2019, tentou reverter ordem de venda de 150 WINV19 pela plataforma, porém, sem êxito
- apresentou vídeo da tela da plataforma 'travada' (doc. 1191844)
- contatou o “setor de zeragem” da Reclamada, que zerou a posição com prejuízo de mais de R\$ 20.000,00
- se não fosse a demora de atendimento da Reclamada, alega que teria perdido no máximo R\$ 3.000,00
- depositou mais R\$ 20.000,00 para continuar operando
- posteriormente, por volta das 16:25, já tinha obtido um ganho de R\$ 25.000,00
- porém, naquele momento, houve nova intermitência no sistema
- então, contatou novamente o “setor de zeragem” da Reclamada e solicitou a zeragem de sua posição
- porém, foi informado que o robô de 'zeragem' da Reclamada já havia liquidado sua posição, gerando uma perda de mais de R\$ 50.000,00

3. Em face dessas supostas falhas de sistema da Reclamada, a Reclamante solicita ao final o ressarcimento de R\$ 53.495,00.

Abertura do processo de MRP

4. A BSM informou à Reclamante a abertura do processo de MRP 635/2020 por meio do OF/BSM/SJUR/MRP-1520/2020 (doc. 1191841, fl. 11).

5. A Reclamada, por sua vez, foi informada da abertura do processo de MRP 635/2020 e instada a apresentar defesa por meio do OF/BSM/SJUR/MRP-1518/2020 (doc. 1191841, fls. 13 a 17).

Manifestação da Reclamada: OF/BSM/SJUR/MRP-1518/2020

6. A Reclamada apresentou defesa por meio de correspondência de 27/08/2020 (doc. 1191841, fls. 24 a 27) e anexos (docs. 1191847, 1191848 e 1191851).

7. Segundo a Reclamada:

- não foram identificadas anormalidades na plataforma ProfitChart no dia 26/09/2019
- o saldo inicial da Reclamante no pregão do dia 26/09/2019 era de R\$ 34.712,20
- a Reclamante estava posicionada em WINV19, quando às 10:59, foi atingido o prejuízo de R\$ 25.587,18 envolvendo operações e custos operacionais, ocasionando a perda de 73,7% do saldo inicial
- o Sistema de Risco da Reclamada foi acionado às 10:59 e o robô de 'zeragem' deu início ao encerramento compulsório das operações da Reclamante
- após o encerramento compulsório, não foram identificadas posições que afetassem os seus resultados
- teriam ocorrido diversas tentativas de encerramento de uma posição que não existia [já havia sido liquidada]
- Considerando que já não havia posição, os seus resultados não teriam sido afetados no momento em que foi gravado o vídeo pela Reclamante
- às 11:08 a Reclamante teria voltado a operar abrindo posição vendida de 1 WINV19
- às 12:35, foi identificada TED no valor de R\$ 20.000,00, totalizando o saldo de R\$ 25.101,64
- às 16:27, às 16:32 e às 16:50, foram identificadas novas perdas financeiras superiores ao limite de 70%, fazendo com que o robô de 'zeragem' da Reclamada fosse acionado para encerrar as operações
- a área de risco encerra as operações quando há perda relevante, conforme previsto no Contrato de Intermediação [cláusulas 8.1, 8.2, 16.3, e 16.4], com os procedimentos e critérios do capítulo "Metodologia de Enquadramento" do Manual de Risco
- para operações *day-trade*, utilizando o produto 'Margem Reduzida', considera-se patrimônio elegível para o limite operacional o saldo disponível em conta corrente mais aplicações em CDB CDI na Reclamada e, no caso, a Reclamante possuía apenas saldo em conta

Relatório de Auditoria nº 906/20

8. A pedido da Superintendência Jurídica da BSM – SJUR (doc.1191841, fls. 34 a 36), foi elaborado o Relatório de Auditoria nº 906/20, de 08/10/2020 (doc. 1191854/MRP 635-2020 TCL x Modal vfinal 081020.pdf).

9. Conforme o Relatório de Auditoria:

- a Reclamada apresentou evidências de conversas realizadas via 'chat' com a Reclamante no pregão de 26/09/2019, na qual não foi identificada a solicitação de encerramento das suas posições
- não foram identificadas evidências de tentativas da Reclamante para acessar os canais alternativos de recebimento de ordens da Reclamada
- a única plataforma utilizada pela Reclamante era a Profitchart
- a Reclamada apresentou a trilha de auditoria com as ordens da Reclamante a partir do OMS da Reclamada para a B3
- com base na mencionada trilha, naquele dia 26/09/2019, foram inseridas 212 ordens em nome da Reclamante, das quais 190 foram inseridas pela Reclamante, sendo que 177 foram executadas e 13 foram canceladas pela Reclamante, além de 22 ordens inseridas e executadas pela Reclamada, a título de liquidação compulsória
- foram realizadas operações pela área de risco da Reclamada, conforme descrito na Tabela 1:

Tabela 1 - Liquidação Compulsória - WINV19 - 26/09/2019

Liquidação compulsória	Horário	Sessão	Operador [a]	Preço	Qtde Compra	Qtde Venda	Ajuste de Compra (R\$)	Ajuste de Venda (R\$)	Resultado Bruto (R\$)
I	10:59:00	BVMF	KVZ	104.900,00	15	-	1.920,00	-	1.920,00
	10:59:00	BVMF	KVZ	104.905,00	10	-	1.270,00	-	1.270,00
	10:59:01	BVMF	KVZ	104.910,00	43	-	5.418,00	-	5.418,00
	10:59:01	BVMF	KVZ	104.915,00	7	-	875,00	-	875,00
	10:59:02	BVMF	KVZ	104.915,00	48	-	6.000,00	-	6.000,00
	10:59:03	BVMF	KVZ	104.910,00	27	-	3.402,00	-	3.402,00
	10:59:03	BVMF	KVZ	104.915,00	1	-	125,00	-	125,00
II	16:27:06	BVMF	KVZ	105.390,00	58	-	1.740,00	-	1.740,00
	16:27:07	BVMF	KVZ	105.395,00	80	-	2.320,00	-	2.320,00
	16:27:08	BVMF	KVZ	105.395,00	41	-	1.189,00	-	1.189,00
	16:27:08	BVMF	KVZ	105.400,00	1	-	28,00	-	28,00
	16:27:09	BVMF	KVZ	105.405,00	21	-	567,00	-	567,00
III	16:32:24	BVMF	KVZ	105.595,00	20	-	(220,00)	-	(220,00)
IV	16:50:04	BVMF	KVZ	105.520,00	-	41	-	(164,00)	(164,00)
				Total	372	41	24.634,00	(164,00)	24.470,00

[a] O usuário KVZ é ligado à Reclamada, pelo qual foram realizadas as operações a título de liquidação compulsória

- o Manual de Risco da Reclamada, versão de 11/01/2019, vigente à época dos fatos, determinava que clientes, com nível de perda patrimonial maior ou igual a 70%, terão suas operações liquidadas compulsoriamente, independente de aviso prévio
- nos momentos que antecederam as liquidações compulsórias, a Reclamante superava o limite de 70%, conforme discriminado na Tabela 2:

Tabela 2 - Garantias da Reclamante em 26/09/2019

Liquidação compulsória	Liquidação Compulsória	Sistema de Monitoramento de Risco	Garantias Disponíveis R\$ (A)	Perda Patrimonial R\$ (B)	% de Nível de Perda Patrimonial (B)/(A)
I	10:59:00 até 10:59:03	10:59:00.582	34.712,20	24.411,25	70,32%
II	16:27:06 até 16:27:09	16:27:06.365	54.712,20	49.942,25	91,28%
III	16:32:24	16:32:24.802	54.712,20	53.238,50	97,31%
IV	16:50:04	16:50:04.111	54.712,20	54.304,25	99,25%

Manifestação da Reclamante ao Relatório de Auditoria nº 906/20

10. A Reclamante se manifestou sobre às conclusões do Relatório de Auditoria (doc. 1191841, fls. 39 a 40)

11. Em síntese, temos:

- a tela teria travado quando a Reclamante estava positiva em R\$ 25.000,00
- ao ser atendida pela Reclamada, teria sido informada que as ordens foram fechadas compulsoriamente por causa da perda de mais de 70%, mas afirma que não estava perdendo quando teria tentado 'stopar'
- solicita nova análise, sob o argumento de que o Relatório de Auditoria não estaria analisando o tempo em que a Reclamante estava positiva e com a plataforma travada

Manifestação da Reclamada ao Relatório de Auditoria nº 906/20

12. Como manifestação ao Relatório de Auditoria a Reclamada apresentou a trilha de auditoria com as ordens da plataforma ProfitChart (Tela) para o OMS da Reclamada, solicitadas pela BSM (doc. 1191856).

Análise da SAN a respeito das ordens da Tela para o OMS da Reclamada

13. A pedido da SJUR (doc. 1191859/Análise SAN - Trilha de Ordens.zip/SAN - Análise de Trilha de Ordens (23.11.2020).pdf, fl.3), a Auditoria de TI da BSM (SAN) analisou a trilha de auditoria com as ordens da Tela da Reclamante até o OMS da Reclamada (doc. 1191859/SAN - Análise de Trilha de Ordens (23.11.2020).pdf).

14. Em sua análise, a SAN conclui que:

- 288 ordens foram inseridas pela Reclamante
- das 288 ordens inseridas, 177 foram executadas pela Reclamada e 13 foram canceladas pela Reclamante, conforme consta do item 9 acima
- outras 98 ordens foram rejeitadas pela plataforma de negociação devido à ausência de limite
- além dessas 288 ordens inseridas pela Reclamante, 1 ordem foi rejeitada devido ao preço da parametrização do 'stop' de compra estar abaixo do preço referencial

Decisão da BSM

15. Com base nas alegações trazidas ao processo, nos documentos anexados pelas partes, no Parecer da Superintendência Jurídica da BSM - SJUR (doc. 1191841, fls. 45 a 54), o Diretor de Autorregulação da BSM ("DAR") proferiu sua decisão (doc. 1191841, fls. 55 a 59).

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

17. Quanto ao mérito, o DAR inicialmente argumenta sobre a utilização dos canais alternativos nos seguintes termos:

7. A Instrução CVM nº 380, de 23 de dezembro de 2002 ("ICVM nº 380/2002")¹ regulava à época dos fatos reclamados a atividade de intermediação de operações em plataformas eletrônicas de negociação, e a prevê a possibilidade de haver instabilidades que podem impactar a transmissão de ordens ou causar suspensões ou interrupções do acesso às plataformas eletrônicas de negociação. Por este motivo, a norma determina que os intermediários devem estabelecer plano de contingência para seus sistemas, de modo a preservar o atendimento dos seus clientes.

8. Sendo assim, indisponibilidades e/ou instabilidades nas plataformas eletrônicas de negociação, quando analisadas

isoladamente, não imputam responsabilidade às corretoras pelos prejuízos eventualmente sofridos pelos seus clientes.

9. O Reclamante ao celebrar o Contrato de Intermediação de Operações nas Bolsas de Valores, Mercadorias e Futuros, e nos Mercados de Balcão ("Contrato de Intermediação", fl. 24) declarou-se ciente de que os sistemas eletrônicos, por serem conectados a uma rede de telecomunicações, estão sujeitos a interrupções, atrasos, bloqueios e à ocorrência de falhas dos equipamentos receptores ou transmissores das informações, podendo impedir ou prejudicar o fluxo de ordens ou de informações atualizadas², em linha à ICVM 380/2002.

10. Dessa forma, ainda que o Relatório de Auditoria tenha identificado indícios de indisponibilidades que possam ter impactado as operações da Reclamante no Pregão, é necessária a análise da disponibilidade dos canais de contingência da Corretora, para identificação de eventual ação ou omissão da Reclamada que tenha causado à Reclamante prejuízos ressarcíveis pelo MRP.

11. Diferentemente do alegado pela Reclamante os registros de conversa via chat fornecidas pela Reclamada (fl. 42) demonstram que este canal de atendimento estava operando no Pregão em, pelo menos, duas oportunidades às 11h05m49s e às 16h30m08s, entretanto a Reclamante não deu à Reclamada ordem de venda de suas posições em WINV19.

12. Portanto, fica evidenciada que, identificada a instabilidade na plataforma de negociação da Reclamada, a Reclamante poderia ter enviado ordens à Reclamada para executar as operações que pretendia por meio de canais alternativos - que, conforme demonstrado acima, estavam disponíveis e operantes, mas não o fez.

13. No que se refere às ordens de zeragem encaminhadas pela Reclamante via plataforma de negociação, a SAN fez a análise da trilha de ordens encaminhada pela Reclamada e identificou 99 ordens enviadas pela Reclamante, todas rejeitadas no Pregão (fls. 44). De acordo com a análise, as rejeições foram devidas uma vez que as ordens de zeragem se referiam a ativos já liquidados pela Reclamada e foram recebidas pela Reclamada após a liquidação compulsória conduzida pela área de risco da Reclamada.

14. Portanto, entendo que as evidências contidas nos autos deste Processo de MRP apontam que: a) a Reclamante teve ordens devidamente rejeitadas no Pregão em decorrência da atuação da área de risco da Reclamada; b) os canais de contingência da Reclamada estavam disponíveis no Pregão; c) a Reclamante os acessou durante o Pregão e; d) a Reclamante, quando o fez, não enviou ordens para negociação dos ativos objeto desta Reclamação.

18. Com relação a atuação da Área de Risco no Pregão de 26/09/2019, o DAR argumenta:

15. As provas contidas neste MRP indicam que não houve irregularidade na conduta da Reclamada ao liquidar compulsoriamente as posições da Reclamante no Pregão.

16. A Auditoria da BSM analisou o procedimento de liquidação compulsória e concluiu por meio do Relatório de Auditoria que a área de risco da Reclamada atuou 4 (quatro) vezes na carteira da Reclamante durante o Pregão: (i) entre 10h59m00 e 10h59m03, (ii) entre 16h27m06s e 16h27m06s, (iii) às 16h32m24s e às (iv) 16h50m04s (fl. 37), e em todas as oportunidades o Relatório de Auditoria identificou que as garantias disponíveis da Reclamante para manutenção das suas posições apresentavam perda patrimonial superior a 70% (fl. 37).

17. Dessa forma, a Reclamada, com base em suas regras de monitoramento e gestão de risco descritas em seu Manual de Risco e amparada pelas disposições do Contrato de Intermediação e da

ficha cadastral firmados pela Reclamante, estava autorizada a liquidar compulsoriamente as posições da Reclamante.

18. Portanto, entendo que não houve irregularidade na conduta da Reclamada de liquidar compulsoriamente posições da Reclamante no Pregão, o que afasta a caracterização de ação ou omissão da Reclamada ressarcível pelo MRP, nos termos do art. 77 da ICVM nº 461/2007.

19. Assim o DAR julgou improcedente o pedido da Reclamante, tendo em vista que, da análise dos argumentos e documentos juntados neste expediente, não restar configurada hipótese de ressarcimento prevista no art. 77 da Instrução CVM nº 461/07.

Recurso do Reclamante

20. Comunicada da decisão da BSM, em 01/02/2021 (doc. 1191839), a Reclamante apresentou recurso (doc. 1191841, fl.62), em 02/02/2021 (doc. 1191839).

21. Em seu recurso (doc. 1191841, fl.62), a Reclamante:

- enfatiza a negligência da Reclamada com seus clientes
- ratifica que teve problemas com o sistema no momento em que tentou zerar as suas posições
- que sempre que se necessita do atendimento da mesa o prejuízo é certo pela demora de atendimento
- pede a revisão da decisão para que haja o ressarcimento, ainda que parcial, do prejuízo

MANIFESTAÇÃO DA ÁREA TÉCNICA

Tempestividade e Legitimidade da Reclamação

22. No caso, a Reclamante questiona fatos ocorridos em 26/09/2019 e apresentou, conforme OF/BSM/SJUR/MRP-0369/2021 (doc. 1191839), o pedido de ressarcimento ao MRP em 19/03/2020, 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.

23. Outrossim, conforme ficha cadastral (1191847/FichaCadastral_MODAL+T... .pdf) a Reclamante é cliente da Reclamada.

24. Portanto, verifica-se a tempestividade do pedido de ressarcimento, bem como a legitimidade do Reclamante e da Reclamada para figurarem como partes no processo de MRP.

Tempestividade do Recurso à CVM

25. Comunicada da decisão da BSM, em 01/02/2021, a Reclamante apresentou recurso, em 02/02/2021 (doc. 1191839), dentro do prazo de 30 dias previsto no art. 20, inciso III, "a" do Regulamento do MRP, pelo que se verifica a tempestividade do recurso à CVM.

Das ordens e das operações

26. Em 02/09/2019 a Reclamante se tornou cliente da Reclamada, assinando eletronicamente a Ficha Cadastral (doc. 1191847/FichaCadastral_MODAL+T.....pdf) e aderiu ao Contrato de Intermediação de Operações nas Bolsas de Valores, Mercadorias e Futuros, e nos Mercados de

Balcão (doc. 1191847/Contrato+de+Intermediação.pdf).

27. Segundo o item 9.4 do Contrato de Intermediação:

9.4 Caso o cliente opte por realizar a transmissão de suas operações via home broker, deverá depositar garantias previamente ao início de suas operações.

28. No caso, conforme informado pela Reclamada (doc. 1191841, fl. 25 e doc. 1191847/Extrato+BD.pdf), a Reclamante iniciou o pregão do dia 26/09/2019, com um saldo em conta corrente de R\$ 34.712,20.

29. Conforme o registro de ordens registradas pela Reclamante no ProfitChart (Tela x OMS), até às 10:58:29 a Reclamante ordenou várias operações de compra e venda do ativo WINV19 (doc. 1191856/Cópia de Trilha de Ordens e Eventos Modal 20190926-1.xlsx/linhas 02 a 3123).

30. Até às 10:58:29, a Reclamante encaminhou, via plataforma ProfitChart, ordem de venda de 150 WINV19 que foi executada no mesmo segundo (doc. 1191856/Cópia de Trilha de Ordens e Eventos Modal 20190926-1.xlsx/linhas 3124 a 3157).

31. Às 10:59:00, houve a primeira intervenção da área de risco da Reclamada.

32. Nesse horário, conforme Tabela 2, a posição da Reclamante representava uma perda de 70,32% das garantias disponíveis [saldo inicial = R\$ 34.712,20], o que motivou a compra [pela área de risco] de 151 WINV19 entre 10:59:00 e 10:50:03, conforme Tabela 1.

33. Após essa primeira intervenção da área de risco, entre 10:59:35 e 11:08:42, a Reclamante tenta várias vezes realizar a compra de WINV19, obtendo como retorno a mensagem "Ordem com quantidade maior que o permitido para este grupo de ativos" (doc. 1191856/Cópia de Trilha de Ordens e Eventos Modal 20190926-1.xlsx/linhas 3158 a 3295), valendo observar que os vídeos disponibilizados pela Reclamante (1191844) corroboram esse fato na medida em que foram gravados entre 11:01 e 11:03.

34. Ou seja, quando a Reclamante tentou zerar a sua posição, ela já havia sido zerada pela área de risco.

35. Na sequência, a Reclamante envia ordem de venda de 1 WINV19 às 11:08:55 que é executada no mesmo segundo (doc. 1191856/Cópia de Trilha de Ordens e Eventos Modal 20190926-1.xlsx/linha 3296).

36. Às 12:35, a Reclamada identificou uma TED no valor de R\$20.000,00 a favor da Reclamante, que continuou operando na compra e venda de WINV19.

37. A Reclamante segue operando normalmente até às 16:27:05, quando envia uma ordem de venda de 200 WINV19, executada no mesmo segundo (doc. 1191856/Cópia de Trilha de Ordens e Eventos Modal 20190926-1.xlsx/linha 5590).

38. Nesse horário, conforme Tabela 2, a posição da Reclamante representava uma perda de R\$ 49.942,25, correspondendo a 91,28% das garantias disponíveis [saldo inicial + TED = R\$ 54.712,20], o que motivou a segunda intervenção da área de risco com a compra de 201 WINV19 entre 16:27:06 e 16:27:09, conforme Tabela 1.

39. Uma vez zerada a posição, a Reclamante, entre 16:27:31 até 16:28:37, insere várias ordens e, da mesma forma que na primeira intervenção da área de risco, o sistema retorna a mensagem de "Ordem com quantidade maior que o permitido para este grupo de ativos" (doc. 1191856/Cópia de Trilha de Ordens e Eventos Modal 20190926-1.xlsx/linhas 5650 a 5661).

40. A Reclamante, mais uma vez, dá continuidade às suas operações até às 16:31:16, quando insere ordem de venda de 10 WINV19 (doc. 1191856/Cópia de Trilha de Ordens e Eventos Modal 20190926-1.xlsx/linha 5676) e, pouco mais de um minuto após a operação, às 16:32:24, conforme Tabela 2, a posição da Reclamante representava uma perda de R\$ 53.238,50 correspondendo a 97,31% das garantias disponíveis [saldo inicial + TED = R\$ 54.712,20], o que motivou a terceira intervenção da área de risco com a compra de 20 WINV19 entre 16:32:24, conforme Tabela 1.

41. Após a zeragem de posição, a partir das 16:32:33 até 16:34:00 (doc. 1191856/Cópia de Trilha de Ordens e Eventos Modal 20190926-1.xlsx/linhas 5681 até 5698), a Reclamante insere várias ordens e o sistema novamente, retorna a

mensagem "Ordem com a quantidade maior que o permitido para este grupo de ativos".

42. A Reclamante continua operando e, às 16:42:28, emite sua última ordem antes da quarta e última intervenção da área de risco no dia.

43. Conforme Tabela 2, a posição da Reclamante representava uma perda de R\$ 54.304,25 correspondendo a 99,25% das garantias disponíveis [saldo inicial + TED = R\$ 54.712,20], o que motivou a quarta intervenção da área de risco com a venda de 41 WINV19 às 16:50:04, conforme Tabela 1.

44. Após essa última de zeragem de posição, a Reclamante insere, como nas demais ocasiões, mais uma ordem de venda de 1 WINV19 e o sistema retorna a mensagem "Ordem com quantidade maior que o permitido para este grupo de ativos" (doc. 1191856/Cópia de Trilha de Ordens e Eventos Modal 20190926-1.xlsx/linhas 5771 até 5772), não havendo registros de ordens em seguida.

45. Os fatos anteriores, expostos conforme o registro de ordens pela Reclamante no ProfitChart (Tela x OMS) (doc. 1191856/Cópia de Trilha de Ordens e Eventos Modal 20190926-1.xlsx) demonstram que as indisponibilidades do sistema, percebidas pela Reclamante, se deram nos momentos em que o robô da Reclamada executava a zeragem de sua posição e o sistema efetuava o recálculo dos limites operacionais e, tão logo o sistema permitia a inserção de ordens, a Reclamante voltava a operar.

Zeragem de posição - Atuação da Área de Risco

46. O Contrato de Intermediação em seu item 8 trata dos limites operacionais de Negociação nos seguintes termos:

8.1. A MODAL DTVM PODERÁ, A SEU EXCLUSIVO CRITÉRIO, IMPOR LIMITES OPERACIONAIS E ESTABELECE MECANISMOS QUE VISEM LIMITAR A EXPOSIÇÃO DO CLIENTE A RISCOS EXCESSIVOS DECORRENTES DA VARIAÇÃO NAS COTAÇÕES, OSCILAÇÕES BRUSCAS DE MERCADO, DENTRE OUTROS MOTIVOS, TAIS COMO, MAS NÃO SE LIMITANDO À, LIMITAR A QUANTIDADE DE POSIÇÕES EM ABERTO MANTIDAS EM NOME DO CLIENTE, BEM COMO ENCERRAR, TOTAL OU PARCIALMENTE, QUAISQUER POSIÇÕES DETIDAS PELO CLIENTE.

8.2. CONSTITUI FACULDADE DA MODAL DTVM, ACREDITANDO ESTAR O CLIENTE EM SITUAÇÃO DE RISCO EXCESSIVO COM POSSIBILIDADE DE INCORRER EM PERDAS SUPERIORES ÀS GARANTIAS DEPOSITADAS, LIQUIDAR POSIÇÕES NECESSÁRIAS E SUFICIENTES PARA ATINGIR NÍVEL QUE NÃO MAIS REPRESENTA TAL RISCO.

47. Outrossim, conforme o Relatório de Auditoria, o Manual de Risco determina que, em caso de risco excessivo ou na hipótese de insuficiência de garantias, a posição do cliente poderá ser enquadrada compulsoriamente, parcial ou totalmente, mesmo sem aviso prévio ao cliente, na medida em que a perda patrimonial do cliente seja maior ou igual a 70%.

48. Nesse sentido, com base na tela do sistema de risco apresentada pela Reclamada (doc. 1191847/Log+do+Risco-+Tpdf) foi elaborada a Tabela 2, que demonstra a perda patrimonial da Reclamante antes de cada liquidação compulsória, pelo que é possível verificar que a atuação da área de risco da Reclamada se deu em conformidade com os critérios do Manual de Risco.

Meios Alternativos de Atendimento

49. A Instrução CVM nº 380/2002, regulava a época dos fatos a intermediação de operações realizadas em bolsas e mercados de balcão organizado por meio da rede mundial de computadores.

50. Conforme o 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.*

51. Nesse sentido a Reclamada informa em seu

“site” (www.modaldtvm.com.br) os canais alternativos de atendimento [telefones e e-mail] no caso de indisponibilidade da ferramenta de negociação online.

52. Outrossim, nos termos do item 6.11. do Contrato de Intermediação (doc. 1191847/Contrato+de+Intermediação.pdf) o cliente se declara ciente dos riscos de atrasos, bloqueios, bem como a ocorrência de falhas dos equipamentos receptores ou transmissores das informações que podem impedir ou prejudicar o fluxo de ordens ou de informações atualizadas.

53. Ademais, segundo o Relatório de Auditoria, não foram identificadas evidências de tentativa da Reclamante para acessar os canais alternativos de recebimento de ordens da Reclamada [telefones e e-mail], mas a Reclamada apresentou evidências de conversa realizada via chat com a Reclamante no pregão de 26/09/2019, na qual não foi identificada a solicitação de encerramento das suas posições, conforme objeto da reclamação (doc. 1191854, p. 2).

54. O Parecer Jurídico cita e transcreve a referida conversa (doc. 1191841, fl. 50) sendo possível verificar que a mesma se deu às 12:02:43, cerca de uma hora após a suposta falha do sistema, ocorrida por volta das 11:00:

gravei o vídeo era 11:02

fiquei com a câmera gravando até 11:05

e a mensagem na tela era a mesma 'risco: ordem com quantidade superior que a permitida para este grupo de ativos: 150 maior que 0' não deixava comprar mercado

não deixava cancelar ordens + zerar

não deixava zerar nada nada

a mensagem era persistente e já estava tentando desde antes

só tive a ideia de pegar o celular e filmar nesse momento

55. A referida conversa mantida pela Reclamante com a Reclamada via chat, demonstra que esse canal alternativo de atendimento se encontrava disponível. No entanto, o 'chat' não foi utilizado pela Reclamante para tentar realizar a zeragem de sua posição no momento que entendia haver falha no sistema da Reclamada. E sim, para informar que havia tido dificuldades em operar e não entender o motivo do sistema retornar mensagens de erro.

CONCLUSÃO

56. Ante ao exposto, considerando:

a) a legitimidade das partes;

b) a tempestividade do pedido de ressarcimento ao MRP;

c) a tempestividade do recurso a esta Autarquia;

d) que as indisponibilidades do sistema, percebidas pela Reclamante, ocorreram no mesmo momento de cada uma das liquidações compulsória das posições da Reclamante;

e) que as liquidações compulsórias foram realizadas conforme o Manual de Risco da Reclamada;

f) a disponibilidade dos canais alternativos de atendimento; e

g) que um desses canais, 'chat', foi inclusive utilizado pela Reclamante, não para comandar ordens, quando de sua dificuldade em utilizar o sistema da Reclamada, mas para informar que havia tido dificuldades em operar e não entender o motivo do sistema retornar mensagens de erro,

57. Propõe-se a manutenção da decisão da BSM, que julgou improcedente o pedido de ressarcimento da 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 461/07.

58. 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.

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



Documento assinado eletronicamente por **Carlos Eduardo Pereira da Silva, Gerente**, em 21/07/2021, às 21:49, 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 21/07/2021, às 23:33, 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 22/07/2021, às 09:11, 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 **1303274** e o código CRC **3ABCDC7D**.

*This document's authenticity can be verified by accessing https://sei.cvm.gov.br/conferir_autenticidade, and typing the "Código Verificador" **1303274** and the "Código CRC" **3ABCDC7D**.*