



**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 30/2021/CVM/SMI/GMN

São Paulo, 22 de julho de 2021.

À SMI

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

**MRP nº 280/2020**

**Reclamante: J.P.F.**

**Reclamada: MODAL DTVM LTDA.**

**Processo CVM nº 19957.001146/2021-34**

Senhor Superintendente,

1. Este processo trata de recurso interposto por J.P.F. (“Reclamante”), contra a decisão da BSM Supervisão de Mercados (“BSM”) que, no âmbito do Processo MRP nº 280/2020, decidiu pela improcedência do pedido de ressarcimento de prejuízos em face da MODAL DTVM LTDA. (“Reclamada”).

## **HISTÓRICO**

### **Reclamação**

2. O Reclamante alega que teve prejuízo no pregão de 14/11/2019 em face de operações que não teriam sido por ele comandadas e se queixa, também, do bloqueio de sua conta, comunicado pela Reclamada em 29/11/2019.

3. Ao fim da Reclamação, pleiteia o ressarcimento de R\$ 20.066,13.

### **Abertura do processo de MRP**

4. Solicitando informações adicionais, aBSMinformou ao Reclamante a abertura do processo de MRP280/2020por meio do OF/BSM/SJUR/MRP-1006/2020 (doc. 1194140, fls. 19 a 20).

5. A Reclamada, por sua vez, foi informada da abertura do processo de MRP280/2020 e instada a apresentar defesa por meio do OF/BSM/SJUR/MRP-1007/2020 (doc. 1194140, fls. 15 a 18).

### **Manifestação da Reclamada: OF/BSM/SJUR/MRP-1007/2020**

6. A Reclamada apresentou sua defesa por meio de correspondência de 13/04/2020 (doc. 1194140, fls. 25 a 26) e anexos (docs. 1194141 e 1194142).

7. A manifestação consistiu, basicamente, na apresentação dos documentos solicitados pela BSM.

### **Manifestação da Reclamada: OF/BSM/SJUR/MRP-2839/2020**

8. A BSM, por meio do OF/BSM/SJUR/MRP-2839/2020, solicitou à Reclamada trilha da plataforma Metatrader em que constasse o usuário responsável pela inserção das ofertas no pregão de 14/11/2019, bem como explicações sobre o significado da indicação “expert” na coluna “Reason” do Relatório de Ordens do Metatrader.

9. A Reclamada atendeu ao solicitado no OF/BSM/SJUR/MRP-2839/2020 por meio de correspondência de 30/07/2020 (doc. 1194140, fls. 30 a 31) e anexos (doc. 1194142).

10. Segundo à Reclamada:

- O código “expert”, na coluna “Reason” do Relatório de Ordens do Metatrader, indica que as ordens foram enviadas por um robô de operações do Reclamante sobre o qual a Reclamada não teria nenhuma ingerência ou responsabilidade
- O código “external client” indica o usuário responsável pelas ordens enviadas por ambientes externos à plataforma e, no caso, a indicação do “external client” identifica a atuação da área de risco da Reclamada
- No pregão de 14/11/2019, o IP 179.108.83.30 foi o responsável pelo envio das ordens identificadas pelo código “expert” e tal IP foi o responsável pelo envio de ordens do Reclamante
- Foi identificado que o mencionado endereço de IP havia sido origem do envio de ordens, em 14/11/2019, não só do Reclamante, mas também de outros clientes da Reclamada, pelo que a Reclamada entendeu por realizar o bloqueio de segurança da conta do Reclamante e dos demais clientes, para verificação interna, conforme comunicação enviada em 29/11/2019
- A conta do Reclamante foi encerrada em 21/01/2020, por desinteresse comercial por parte da Reclamada

### **Relatório de Auditoria nº 798/20**

11. A pedido da Superintendência Jurídica da BSM – SJUR (doc.1194140, fls. 33 a 35), foi elaborado o Relatório de Auditoria nº 798/2020 de 15/09/2020(doc. 1194145/MRP 280-2020 J... P... F... x Modal vfinal 150920.pdf).

12. Conforme o Relatório de Auditoria

- Foram analisadas as trilhas de auditoria contendo as ordens enviadas pelo Reclamante via plataforma Metatrader até o OMS da Reclamada ( Tela x OMS) e do OMS da Reclamada até a B3 (OMS xB3)
- Com base nas trilhas de auditoria apresentadas, foram identificadas 33 ordens inseridas pelo Reclamante, sendo 13 executadas e 20 canceladas pelo Reclamante, sendo que tais informações convergem com os registros das operações executadas em nome do Reclamante na B3
- Não foram identificadas ordens via sessão repassador ou mesa de operações em nome do Reclamante no pregão de 14/11/2019
- Não foram realizadas operações a título de liquidação compulsória em nome do Reclamante no pregão de 14/11/2019

**Manifestação do Reclamante ao Relatório de Auditoria**

13. O Reclamante se manifestou em relação ao Relatório de Auditoria por meio de correspondência de 13/10/2020 (doc. 1194140, fls. 51 a 54).

14. Segundo o Reclamante:

- a Reclamada não teria apresentado todos os relatórios que foram referidos no Relatório de Auditoria
- a trilha de ordens apresentadas pela Reclamada seria imprestável para os fins de análise, uma vez que não teria sido feita a conferência de onde partiram as ordens
- em 14/11/2019, a Reclamada teria tido vários problemas referentes a ordens compulsórias indevidas
- as operações realizadas pela Reclamada no pregão de 14/11/2019, a título de liquidação compulsória, são indevidas, uma vez que a atuação da área de risco resultou em aumento das posições do Reclamante, e não em redução ou zeragem de posições

**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.1194140, fls. 55 a 60), o Diretor de Autorregulação da BSM (“DAR”) proferiu sua decisão (doc. 1194140, fls. 61 a 62).

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

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

*4. Conforme demonstrado no Relatório de Auditoria, não foram enviadas ordens via sessão repassador ou mesa de operações em nome do Reclamante no pregão de 14.11.2019. O Relatório de Auditoria demonstra que as ordens foram inseridas por meio da sessão DMA pelo usuário 1630046, que corresponde ao usuário*

*utilizado pelo Reclamante (fl. 49).*

*5. A sessão "DMA" (Direct Market Access) representa o sistema de acesso direto ao ambiente eletrônico de negociação da B3 pela Reclamante, por meio de plataformas de negociação disponibilizadas pela Reclamada. O acesso aos sistemas eletrônicos de negociação se dá mediante senha pessoal e intransferível, cabendo ao cliente cuidar do seu sigilo e não a transferir a terceiros.*

*6. Tendo em vista que sua senha de acesso à plataforma de negociação disponibilizada pela Reclamada é pessoal, sigilosa e intransferível, é de responsabilidade da Reclamante a guarda dessa senha.*

*7. Verifica-se, portanto, a ausência de ação ou omissão da Reclamada para a criação do prejuízo alegado pela Reclamante, pressuposto para ressarcimento pelo MRP nos termos do artigo 77 da ICVM nº 461/2007, visto que a realização das operações que geraram prejuízos ao Reclamante decorreram das ofertas transmitidas por meio de seu usuário, acessado por meio de senha pessoal, sigilosa e intransferível.*

18. Assim, o DAR julgou improcedente o pedido do Reclamante, considerando não ter havido ação ou omissão da Reclamada que tenha ocasionado prejuízo ressarcível pelo MRP, nos termos do artigo 77 da Instrução CVM nº 461/07.

### **Recurso do Reclamante**

19. Comunicado da decisão da BSM, em 04/01/2021 (doc. 1194140, fl. 70), o Reclamante apresentou recurso (doc. 1194140, fls. 64 a 69), em 03/02/2021 (doc. 1194140, fl. 70).

20. Em seu recurso (doc. 1194140, fls. 64 a 69), o Reclamante, de uma forma geral, apresenta os mesmos argumentos de sua manifestação em relação ao Relatório de Auditoria. Todavia, acrescenta que teria havido a compra indevida de 486 contratos de WDOZ19 e, por isso, o Relatório de Auditoria se encontraria equivocado, pois não reconheceu a duplicidade de ordens enviadas pela área de risco da Reclamada.

## **MANIFESTAÇÃO DA ÁREA TÉCNICA**

### **Tempestividade e Legitimidade da Reclamação**

21. O Reclamante questiona fatos ocorridos no pregão de 14/11/2019 e apresentou pedido de ressarcimento ao MRP em 13/02/2020 (doc. 1194139), 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.

22. Outrossim, conforme ficha cadastral (doc. 1194141/1. Ficha

cadastral/FichaCadastral\_MODAL.pdf), o Reclamante é cliente da Reclamada.

23. 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**

24. O Reclamante foi comunicado da decisão da BSM, em 04/01/2021 (doc. 1194140, fl. 70) e apresentou recurso (doc. 1194140, fls 64 a 69), em 03/02/2021 (doc. 1194140, fl. 70), dentro do prazo de 30 dias conforme o art. 20, inciso II, "a" do Regulamento do MRP, pelo que se verifica a tempestividade do recurso à CVM.

### **Operações em nome do Reclamante no pregão de 14/11/2019.**

25. Conforme descrito no Relatório de Auditoria, no pregão de 14/11/2019, foram identificadas 33 ordens inseridas pelo Reclamante, sendo 13 executadas e 20 canceladas pelo Reclamante.

26. Considerando as informações constantes do Anexo III do Relatório de Auditoria (doc. 1194145/Anexos/Anexo III.xlsx) foi possível verificar que, na referida data, foram comprados e vendidos 733 contratos mini contratos de dólar (WDOZ19), iniciando às 9:26, com a venda de 1 contrato, finalizando às 13:05, com a compra de 486 contratos e a venda de 648 contratos, zerando sua posição em WDOZ19 naquele pregão de 14/11/2019.

### **Origem das Ordens do Reclamante em 14/11/2019**

27. Conforme o Anexo II do Relatório de Auditoria (doc. 1194145/Anexos/Anexo II.xlsx), que faz o detalhamento das ordens inseridas em nome do Reclamante no pregão de 14/11/2019, é possível verificar que as ordens inseridas em nome do Reclamante foram inseridas no código e usuário 1630046, que corresponde ao código do Reclamante, cadastrado na Reclamada.

28. Outrossim, conforme o Anexo III do Relatório de Auditoria (doc. 1194145/Anexos/Anexo III.xlsx), todas as ordens foram enviadas via sessão de Direct Market Access - DMA, não havendo ordens enviadas via sessão repassador ou mesa de operações em nome do Reclamante, ou seja, as ordens partiram de plataforma eletrônica de negociação utilizada pelo Reclamante.

### **Sobre a alegação do Reclamante da compra indevida de 486 contratos de WDOZ19**

29. Em seu recurso, o Reclamante cita que teria havido a compra indevida de 486 contratos de WDOZ19 e por isso o Relatório de Auditoria se encontraria equivocado, pois não reconheceu a duplicidade de ordens enviadas pela área de risco da Reclamada.

30. Nesse sentido, a Reclamada, em sua defesa, apresentou o arquivo contendo a trilha de ordens do Reclamante no dia 14/11/2019 (doc. 1194141/ 6. Relatório de ordens/ Trilha de Ordens 14.11.19.htm) e informou que o código "Expert" na coluna "Reason" do relatório de ordens indica ordens enviadas por um robô de operações do Reclamante e o código "External Client" indica usuário externo à plataforma, o que indicaria a atuação da área de risco da Reclamada.

31. No Relatório de ordens apresentado pela Reclamada (doc. 1194141/ 6. Relatório de ordens/ Trilha de Ordens 14.11.19.htm), na coluna “Reason” consta apenas o código “Expert”, indicando que todas as ordens partiram do robô de ordens do Reclamante e que não houve atuação da área de risco da Reclamada sobre as operações do Reclamante no dia 14/11/2019. Tal fato é corroborado pelas conclusões do Relatório de Auditoria e seu Anexo II (doc. 1194145/Anexos/Anexo II.xlsx) juntamente com o seu Anexo III (doc. 1194145/Anexos/Anexo III.xlsx).

32. Em seu recurso, o Reclamante apresenta um arquivo contendo a trilha de ordens (doc. 1194140, fl. 68) de conteúdo semelhante à trilha apresentada pela Reclamada (doc. 1194141/ 6. Relatório de ordens/ Trilha de Ordens 14.11.19.htm).

33. No entanto, nesse Relatório de ordens apresentado pelo Reclamante, constam, nas 3 últimas linhas, duas ordens de compra de 486 WDOZ19 e uma ordem de venda de 68 WDOZ19. Na coluna “Reason” dessas linhas, consta o código “Expert” para as ordens de compra, o que indica ordem de robô e, para a ordem de venda, consta o código “External Client”, indicando ordem partindo pela área de risco.

34. Todavia, essa trilha de ordens apresentada pelo Reclamante é de outro cliente, haja vista que o código do Reclamante, tal como consta da trilha de ordens apresentada pela Reclamada, bem como dos arquivos analisados no Relatório de Auditoria, é 1630046 e, na trilha de ordens, apresentado pelo Reclamante, consta outro código: 1618819 (doc. 1194140, fl. 68).

35. Assim, não prospera a afirmação do Reclamante, segundo a qual o Relatório de Auditoria teria deixado de considerar uma compra indevida de 486 contratos de WDOZ19 e também teria deixado de considerar a atuação da área de risco sobre suas operações, isto porque o documento apresentado pelo Reclamante não é referente a suas operações, e, sim, a de outro cliente da Reclamada.

### **Segurança da Senha de Acesso**

36. O 'login' e senha disponibilizados pela Reclamada para o acesso do Reclamante às plataformas de negociação da Reclamada são pessoais, sigilosos e intransferíveis, cabendo ao Reclamante zelar pela segurança dos mesmos.

37. Nesse sentido, conforme citado no Parecer Jurídico da BSM (doc. 1194140, fl. 59) o item 6.4 e 6.4.1 do Contrato de Intermediação:

*6.4. As ordens transmitidas através de sistema eletrônico de negociação (home broker ou DMA) serão ordenadas pelo Cliente através de senha e/ou assinatura eletrônica.*

*6.4.1. O Cliente, neste ato, declara-se ciente de que a senha de utilização do sistema é de seu uso exclusivo, pessoal e intransferível, e que as operações realizadas por meio desse sistema com utilização da senha de acesso serão consideradas para todos os efeitos como tendo sido realizadas pelo Cliente, responsabilizando-se integralmente por sua correta utilização e manutenção da confidencialidade da senha e/ou da assinatura eletrônica.*

### **Bloqueio da Conta do Reclamante**

38. Ainda conforme o Anexo II do Relatório de Auditoria (doc. 1194145/Anexos/Anexo II.xlsx), que faz o detalhamento das ordens inseridas em

nome do Reclamante no pregão de 14/11/2019, é possível verificar que as ordens inseridas em nome do Reclamante partiram sem exceção do IP 179.108.83.30 .

39. Devido a Reclamada ter recebido contato de clientes que alegavam o desconhecimento de operações irregulares em suas contas, a Reclamada constatou, em auditoria interna (doc. 1194140, fls. 40 a 43), que o referido IP foi a origem de operações com WDOZ19, nos mesmos horários e quantidades, em nome de diversos clientes, dentre os quais o Reclamante.

40. Diante dessa situação, a Reclamada bloqueou, por segurança, a conta do Reclamante e dos demais clientes identificados, os quais foram devidamente comunicados em 29/11/2019 (doc. 1194142/J P F .pdf).

41. Nesse sentido, conforme citado no Parecer Jurídico, os itens 6.5 e 6.6 do Contrato de Intermediação (doc. 1194140, fl. 59):

*6.5. Havendo suspeita de uso irregular da senha do Cliente, a Modal DTVM poderá informar à B3 e, se julgar necessário, bloquear seu uso até que seja identificado e sanado o motivo de sua utilização irregular.*

*6.6. É facultado à Modal DTVM, bloquear a senha e/ou assinatura eletrônica quando julgar conveniente, devendo, nesta hipótese, comunicar tal fato ao Cliente.*

42. Tem-se, portanto, que as operações de compra e venda do ativo WDOZ19, realizadas em nome do Reclamante no pregão de 14/11/2019, decorreram de ordens inseridas na plataforma Metatrader, única utilizada pelo Reclamante, mediante a utilização de 'login' e senha pessoal, bem como que o bloqueio da conta se deu em função de suspeita de uso irregular da senha do Reclamante, de acordo com disposição do Contrato de Intermediação.

### **Denúncia da Reclamada sobre Possível Administração Irregular de Carteira**

43. Os fatos referentes às operações em nome do Reclamante e que levaram ao bloqueio de sua conta, foram também identificados pela Reclamada em operações em nome de outros seus clientes.

44. Nesse contexto, a Reclamada, entendendo haver indícios de administração irregular de carteira, comunicou a CVM, por meio do Protocolo nº 000478.0020930/2019 de 10/12/2019.

45. A referida denúncia foi tratada pela SIN no âmbito do processo 19957.010445/2019-45, que se encontra encerrado, não tendo a SIN identificado elementos de administração irregular de carteira.

### **CONCLUSÃO**

46. 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 as operações questionadas decorreram de ordens inseridas

no sistema da Reclamada mediante 'login' e senha pessoal do Reclamante; e

e) Que o bloqueio da conta do Reclamante se deu conforme ditames contratuais,

47. 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.

48. Nestes termos, sugere-se o encaminhamento do feito para decisão do COLEGIADO.

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 22/07/2021, às 00:56, 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 22/07/2021, às 09:39, 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 11:59, 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 **1309040** e o código CRC **74106E84**.

*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" **1309040** and the "Código CRC" **74106E84**.*

---

**Referência:** Processo nº 19957.001146/2021-34

Documento SEI nº 1309040