



**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 4/2023/CVM/SMI/SEMER

Rio de Janeiro, 27 de janeiro de 2023.

À SMI,

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

**I.P.A. e Clear CTVM S.A.**

**Processo CVM nº 19957.000462/2022-70 – MRP nº 15.874.**

Senhor Superintendente,

Senhor Superintendente,

1. Trata-se de recurso apresentado por I.P.A. ("Reclamante" ou "Recorrente"), em 25.01.2022, contra a decisão da BSM Supervisão de Mercados que, no âmbito do processo de Mecanismo de Ressarcimento de Prejuízos ("MRP"), decidiu pela improcedência do pedido de ressarcimento de prejuízos em face da Clear CTVM S.A. - Grupo XPI ("Reclamada"), por suposta instabilidade nas plataformas da Reclamada.

## **I. Histórico**

### *I.i. Reclamação Inicial*

2. Na sua reclamação inicial, o Reclamante alegou que inseriu uma ordem de compra de PETRG230, no pregão de 06.06.2020, mas essa ordem ficou com o *status* "enviando", por três dias seguidos, quando então sumiu de seu aplicativo.

3. Após alguns dias, o Reclamante percebeu que essa ordem havia sido executada, sem que ele tivesse recebido alguma notificação da Reclamada e sem que a seção "custódia" do seu aplicativo tivesse registrado esse ativo. Ao questionar a Reclamada a respeito, ele foi informado que esse ativo estava registrado na aba "estratégia de opções" do Pit da Clear, sistema que ele nunca havia utilizado.

4. Ao desconhecer que sua custódia registrou esse ativo em outro local, o Reclamante deixou de negociá-lo e, com sua desvalorização, sofreu perdas financeiras da ordem de R\$ 4.470,00.

## *I.ii Defesa da Reclamada*

5. A Corretora informou que, em 09.06.2020, às 9h48min41, o Reclamante enviou uma ordem de compra de 3.000 PETRG230 ao preço de R\$ 1,49, que foi executada às 10h18min56 ao preço de R\$ 1,10.

6. No mesmo pregão, o Reclamante enviou uma ordem de venda de 3.000 PETRG230, ao preço de R\$ 1,49. No final do pregão, a ordem foi cancelada por ausência de condições de mercado.

7. Conforme consta no *log* de registro, a ordem de compra foi executada e o *status* foi atualizado no dia 11.06.2020. Porém, apesar de o *status* ter sido atualizado posteriormente, a posição já estava disponível para consulta na conta do Reclamante e na nota de corretagem.

8. A Reclamada informou que o Reclamante manteve a posição comprada até o dia 13.07.2020, sendo que no pregão do dia 24.06.2020 comprou mais 17.500 quantidades do ativo em análise, o que caracteriza gerenciamento de posição.

9. O Reclamante contactou a Corretora via *chat* online em 16.06.2020 (Atendimento Nro. 150649149-410 - Documento Anexo) e foi orientado sobre a posição de opções em conta e oferecido o envio da ordem via mesa de operações, mas o Reclamante deliberadamente decidiu por manter sua posição.

10. Posteriormente, o Reclamante abriu o protocolo nº 14095879, por meio do qual a Corretora informou que no dia seguinte da compra, o ativo estava apresentando lucro, de acordo com o preço executado, e que, caso o Reclamante tivesse executado a sua venda, teria obtido lucro na operação.

11. Caso o Reclamante tenha problemas com a plataforma escolhida por ele, é cediço que, para os casos como esse, todos os clientes da Corretora têm acesso a sistemas similares para executarem eventuais operações e, ainda, à própria mesa de operações da Corretora.

12. O Manual de Risco da Reclamada informa que disponibiliza e-mail específico para situações de contingência:

*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.*

13. A Reclamada esclareceu que momentos de instabilidade de plataformas de negociação podem ocorrer, como preveem o artigo 6º da Instrução da CVM (“ICVM”) nº 380/2008 e o item 142 do Roteiro Básico do Programa de Qualificação Operacional da B3 (“Roteiro Básico”) abaixo transcritos:

*Artigo 6º da Instrução CVM nº 380/2008 – 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.*

*Item 142 do Roteiro Básico – As corretoras eletrônicas, que administrem sistemas de recebimento de Ordens de compra e venda de valores mobiliários por meio da internet, devem estabelecer planos de contingência para seus*

*sistemas, com o objetivo de preservar o pronto atendimento aos Clientes nos casos de suspensões no atendimento pela internet.*

14. Conforme exigido acima, as Corretoras “devem estabelecer planos de contingências para seus sistemas, com o objetivo de preservar o pronto atendimento aos Clientes”, o que de fato ocorreu, visto que o Pit de Negociação, atendimento da mesa de operações da Corretora e o e-mail informado no Manual de Risco estavam funcionando normalmente.

### *I.iii. Relatório de Auditoria nº 0199/21*

15. A pedido da Superintendência Jurídica da BSM – SJUR, a Superintendência de Auditoria de Participantes – SAN – elaborou o Relatório de Auditoria nº 0199/2021.

16. Com base nas trilhas disponibilizadas pela Reclamada, contendo os registros das ordens inseridas pela Reclamante oriundas da plataforma Pit de Negociação (Tela x OMS) e os registros das ordens enviadas pelo OMS (sistema gerenciador de ordens) da Reclamada à B3 (OMS x B3), envolvendo o ativo PETRG230 no pregão de 09.06.2020 e nas evidências disponibilizadas pelo Reclamante, a SAN identificou que:

- o Reclamante inseriu 1 ordem de compra e 1 de venda envolvendo o ativo PETRG230, de 3.000 quantidades, ambas do tipo limitada e preço R\$ 1,49;
- a ordem de compra foi inserida pelo Reclamante às 09h48min41 na plataforma de negociação e registrada no OMS (sistema gerenciador de ordens) da Reclamada às 10h18m30s; e
- a ordem de venda foi inserida pelo Reclamante às 09h48min57 na plataforma de negociação, registrada no OMS da Reclamada às 10h18m30s, encaminhada para a B3 às 10h18m57s e expirada às 19h45min no mesmo dia.

17. O Reclamante disponibilizou *prints* de tela (fl. 4 a 10), sem a identificação da data, que demonstram as ordens do ativo PETRG230, de 3.000 quantidades cada, preço R\$ 1,49 e apresentam o status “Enviando” e mensagens de erro “Ordem não pode ser modificada”, entre as 10h19min e 22h47min, que convergem com os fatos.

18. Conforme esclarecimentos da Reclamada, a falha de conexão com a B3 no pregão de 09.06.2020, ocasionou divergências dos registros nas trilhas da plataforma de negociação e no OMS da Reclamada.

19. Com base nas informações constantes no processo, a SAN identificou indícios de indisponibilidade na plataforma de negociação utilizada pelo Reclamante que podem ter afetado suas operações no pregão de 09.06.2020.

20. A SAN analisou a existência de condições de mercado para a execução da referida oferta de venda, considerando o período entre o momento em que a oferta foi inserida na plataforma de negociação (09h48min57) e o final do pregão, tendo em vista que houve atraso no envio da oferta para a B3.

21. De acordo com o livro de ofertas de PETRG230 no pregão de 09.06.2020, a SAN observou que não houve condições de mercado para execução da ordem de venda ao preço de R\$1,49, pois o preço do ativo oscilou entre cerca de R\$1,20 e R\$0,98. Assim, embora tenham sido identificados indícios de indisponibilidade na plataforma de negociação utilizada pelo Reclamante que poderiam ter afetado suas operações no pregão de 09.06.2020, a SAN não identificou inexecução de ofertas

envolvendo o ativo PETRG230 decorrentes de falha da plataforma de negociação.

22. A SAN identificou que o registro da execução da ordem de compra consta somente na base histórica da B3. Nas trilhas encaminhadas pela Reclamada há apenas o registro da “inserção” da ordem. A SAN verificou na base histórica da B3 que a ordem foi recebida do OMS da Reclamada às 10h18m56s e executada no mesmo horário ao preço de R\$ 1,10, conforme alegado na Defesa da Reclamada (fl. 22): “a ordem de compra foi enviada às 09:48:41, apesar de o sistema apresentar a informação de “enviando”, a ordem foi encaminhada corretamente para a B3 e executada às 10:18:56 ao preço de R\$ 1,10”.

23. A trilha da plataforma de negociação (Tela x OMS) registra o cancelamento da ordem de compra às 09h48min41 do dia 11.06.2020, pela Reclamada e este registro não consta na trilha do OMS da Reclamada e na base histórica da B3.

24. Com base nas evidências disponibilizadas pela Reclamada, a SAN não identificou a existência de tentativas do Reclamante para acessar os canais alternativos de recebimento de ordens disponibilizados pela Reclamada, na ocasião dos fatos reclamados. De acordo com as referidas evidências, o primeiro contato foi realizado via *chat* em 16.06.2020.

25. A Reclamada disponibilizou *prints* de tela da ferramenta de monitoramento de incidentes indicando indisponibilidade com duração de 3h57 da plataforma Pit de Negociação utilizada pelo Reclamante, no período das 8h55 às 12h52, devido a falha de conexão e autenticação do *Home Broker*.

26. O Reclamante disponibilizou *prints* de tela, que não registram a data, e que demonstram as ordens do ativo PETRG230, de 3.000 quantidades cada, preço R\$ 1,49 e apresentam o status “Enviando” e mensagens de erro “Ordem não pode ser modificada”, entre as 10h19 e 22h47, que convergem com os fatos.

#### *I.iv. Manifestação do Reclamante ao Relatório de Auditoria nº 0199/21*

27. O Reclamante anexou dois *prints* de e-mail recebidos da Reclamada, um às 18h02 de 09.06.2020 e outro às 09h25 de 12.06.2020.

28. O primeiro e-mail informa a ocorrência de instabilidades naquele dia e oferece ao Investidor acesso aos canais alternativos da Reclamada. O último e-mail informa que as ordens registradas com validade superior a 10.06.2020 foram canceladas e poderiam ser novamente inseridas no sistema.

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

29. Preliminarmente, a BSM atestou a tempestividade da reclamação e a legitimidade das partes. A reclamação foi apresentada à BSM em 02.11.2020 sobre fatos ocorridos entre 09.06.2020 e 17.07.2020, dentro, portanto, do período de dezoito meses a contar da data do evento que teria causado o prejuízo reclamado, conforme art. 80 da Instrução CVM nº 461/2007.

30. Por sua vez, o Reclamante é cliente da Reclamada, de acordo com os documentos instruídos no processo, e a Reclamada é pessoa autorizada a operar nos mercados da B3.

31. O ponto controvertido do presente processo de MRP consiste em analisar a existência denexo causal entre a falha na plataforma de negociação da Corretora no pregão e o prejuízo reclamado.

32. O Reclamante afirma ter sofrido prejuízo oriundo de divergência na visualização de sua ordem de compra do ativo PETRG230.

33. Não há controvérsia a respeito da falha da plataforma da Reclamada no pregão, no que se refere ao status “enviando” da ordem de compra de 3.000 PETRG230. Trata-se de fato admitido pela Reclamada e atestado pelo Relatório de Auditoria.

34. A análise da conduta da Reclamada se restringe, portanto, à disponibilização de canais alternativos para que o Reclamante pudesse enviar-lhe as ordens para as operações que pretendia executar.

35. Em análise dos documentos apresentados no presente processo de MRP, a SJUR não identificou evidências de tentativas do Reclamante para o acesso aos canais de contingência da Corretora tempestivamente. De acordo com o Relatório de Auditoria “o primeiro contato [do Reclamante] foi realizado via *chat* em 16.06.2020”, ou seja, 7 (sete) dias após o pregão.

36. Apesar destes fatos, a SAN analisou a existência de condições de mercado para a execução da oferta de venda de 3.000 PETRG230 a R\$ 1,49, considerando o período entre o momento em que a oferta foi inserida na plataforma de negociação (09h48min57) e o final do pregão, tendo em vista que houve atraso no envio da oferta para a B3. De acordo com o livro de ofertas de PETRG230 no pregão de 09.06.2020, não havia condições de mercado para execução da ordem de venda, uma vez que o preço do ativo oscilou entre cerca de R\$ 0,98 e R\$ 1,20.

37. Portanto, considerando que não foi identificada inexecução de ofertas envolvendo o ativo PETRG230 decorrentes de falha da plataforma de negociação no pregão, verifica-se que não há caracterização de ação ou omissão da Reclamada a ser ressarcido pelo MRP, nos termos do artigo 77 da Instrução CVM nº 461/2007.

38. Diante da situação apresentada, o Diretor de Autorregulação da BSM julgou pela improcedência da reclamação deste MRP, pois considerou que não houve prejuízo decorrente de ação ou omissão da Reclamada, nos termos pelo art. 77 da Instrução CVM nº 461/2007.

#### *I.iv. Recurso à CVM*

39. No recurso apresentado, o Recorrente voltou a repisar suas alegações e frisou que a Reclamada admitiu que houve erro em sua plataforma, que ficou *offline*. Porém, ela não lhe apresentou essas informações em diversas situações, o que caracterizaria sua falha.

## **II. Manifestação da Área Técnica**

40. De início, cumpre registrar que se trata de recurso tempestivo. A BSM comunicou o resultado do julgamento ao Reclamante em 23.12.2021. Assim, conforme as regras previstas no regulamento do MRP, ele teria até o dia 25.01.2022 para apresentar recurso. O recurso foi apresentado em 25.01.2022.

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

42. A Reclamada, em sua defesa, reconhece que a instabilidade em seus sistemas fez com que a atualização do *status* da ordem executada em 09.06.2020 - compra de 3.000 PETRG320, a R\$ 1,10 - se desse apenas em 11.06.2020, dois dias

depois da operação.

43. O Recorrente disponibilizou *prints* de tela, não contestados pela Reclamada, que demonstram que as ordens do ativo PETRG230 apresentavam o status “Enviando” e mensagens de erro “Ordem não pode ser modificada”. Tanto essas comunicações como a atualização tardia do *status* pela Reclamada podem ter induzido o Investidor a pensar que sua ordem executada de compra de 3.000 PETRG320, a R\$ 1,10, ainda não havia sido realizada.

44. A Reclamada alega que o Recorrente poderia consultar sua posição em sua conta e nas notas de corretagem. Porém, em consequência da instabilidade relatada, a compra realizada de 3.000 PETRG320, a R\$ 1,10, foi alocada, excepcionalmente, no “módulo de opções”, embora, como o intuito do Recorrente era permanecer comprado neste derivativo, a compra, em condições normais, deveria ter sido destinada ao módulo “*Swing Trade*”, visto que o Recorrente enviou sua ordem dentro deste módulo. A este respeito, o Recorrente já possuía posição anterior de compra de PETRG320, no módulo *Swing Trade*.

45. A fim de examinar melhor a situação, esta área técnica questionou a Reclamada a respeito da diferença entre os módulos de alocação de ordens e solicitou a relação dos negócios do Recorrente, entre 01.06.2020 a 31.07.2020, e em qual módulo estas operações foram alocadas.

46. A Reclamada esclareceu (1683728) que o *Swing Trade* é o módulo onde as operações podem ficar abertas por mais de um dia. No caso de opções, é possível fazer apenas a compra de opções por esse módulo. Já o módulo de opções é específico para operações de opções. A diferença é que nele podem ser feitas operações que não são permitidas no *Swing Trade*, como por exemplo entrar vendido em opções ou montagem de estruturas. No *Home Broker* existe um menu onde o cliente pode optar pelo módulo desejado. Uma vez dentro do módulo, as ordens enviadas serão enviadas através daquele módulo.

47. A lista dos negócios do Recorrente (1684757), entre 01.06.2020 a 31.07.2020, demonstra que ele operou 226 negócios no módulo *Day Trade*, 156 negócios no módulo *Swing Trade* e apenas uma ordem no módulo de opções.

48. A transcrição de uma conversa entre o Recorrente e o atendente da Corretora, em 16.06.2020 entre 10h07min16 e 10h25min22, enviado pela Reclamada e reproduzida em parte, abaixo, certifica a surpresa do Investidor ao saber que sua ordem havia sido executada.

[REDACTED] : realmente houve a execução de PETRG320 3.000 quantidades  
[REDACTED] : Não tô sabendo dessa compra, eu já tinha 3.000, agora tenho 6.000?  
[REDACTED] : sim, em 6.000  
[REDACTED] : Então pq só aparece 3.000 no meu pit?  
[REDACTED] : você está no pit ou no app?  
[REDACTED] : No momento no app  
[REDACTED] : no app só vai aparecer as que comprou via swing!  
[REDACTED] : as outras 3.000 estão no módulo de opções do pit  
[REDACTED] : que só ve pelo pit  
[REDACTED] : Não fiz nenhuma compra pelo módulo de opções do pit  
[REDACTED] : sim, foi ajustado automático  
[REDACTED] : Obrigado, vou apurar da onde saiu isso e depois falo com vcs  
[REDACTED] : Ajustado de onde?  
[REDACTED] : a compra foi para o módulo de opções  
[REDACTED] : Desonestidade da corretora. Obrigado

49. Os artigos 32 e 35-A da Instrução CVM nº 505/2011, vigente na época, estabelecem que:

*Art. 32. O intermediário deve:*

*VIII – suprir seus clientes com informações e documentos relativos aos negócios realizados na forma e prazos estabelecidos em suas regras internas;*

*Art. 35-A. O intermediário deve implementar e manter:*

*I – processo de análise de impacto de negócios de forma a:*

*a) identificar e classificar os processos críticos de negócio; e*

*b) avaliar os potenciais efeitos da interrupção dos processos críticos de negócio sobre suas atividades;*

50. Assim, pelo exposto neste Ofício Interno, as informações disponibilizadas pela Reclamada induziram o Recorrente a pensar que sua ordem de 3.000 PETRG320 não havia sido executada, pois (i) a atualização do *status* da ordem só se deu dois dias depois da compra e (ii) pela alocação excepcional da compra no módulo de opções, embora a ordem tenha saído do módulo *Swing Trade*. Os argumentos da Reclamada, de que o Recorrente deveria consultar suas notas de corretagem, não parecem adequados, pois as mensagens iniciais fornecidas pela Reclamada indicavam a não realização da ordem.

51. Desta forma, esta área técnica entende que o Recorrente deveria ser ressarcido pela diferença do preço da compra de PETRG320 a R\$ 1,10 e a cotação média do ativo, entre às 10h25min22 e o fim do pregão do dia 16.06.2020, quando ele tomou conhecimento do ocorrido e, assim, poderia, se quisesse, encerrar a operação desconhecida.

52. Em consulta ao Sistema de Acompanhamento de Mercado – SAM, a cotação média do ativo PETRG320, entre às 10h25min22 e o fim do pregão de 16.06.2020, foi de R\$ 0,89.

53. Portanto, o ressarcimento proposto é de  $3.000 \times (1,10 - 0,89) = \text{R\$ } 630,00$ .

54. Face ao exposto, esta área técnica opina pelo **PROVIMENTO PARCIAL** do presente recurso por ter havido omissão da Recorrida que tenha dado causa ao prejuízo de R\$ 630,00, conforme requisitos do artigo 77 da Instrução CVM nº 461/2007.

Rerspeitosamente,

Saulo Prokesch

Chefe da Seção de Mecanismos de Ressarcimento – SEMER

Wagner Silveira Neustaedter

Gerente de Análise de Negócios – GMN

Ao SGE, de acordo com a manifestação da SEMER/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 **Saulo Prokesch, Chefe de Seção**, em 27/01/2023, às 15:26, com fundamento no art. 6º do Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015.



Documento assinado eletronicamente por **Wagner Silveira Neustaedter, Gerente**, em 27/01/2023, às 16:58, 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 28/01/2023, às 13:42, 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 30/01/2023, às 20:06, com fundamento no art. 6º do Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015.

---