



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 63/2023/CVM/SMI/SEMER

Rio de Janeiro, 28 de junho de 2023.

À SMI,

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

G.R.M. e Rico CTVM S.A.

Processo CVM nº 19957.005809/2022-71 – MRP Solicitação n.º 18.215.

Senhor Superintendente,

1. Trata-se de recurso apresentado por G.R.M. ("Reclamante" ou "Recorrente"), em 31.05.2022, 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 RICO CTVM S.A. – (Grupo XPI. - "Reclamada"), por suposta instabilidade nas plataformas da Reclamada.

I. Histórico

I.i. Reclamação Inicial

2. Na reclamação inicial, o Reclamante alegou que, no pregão de 01.02.2021, havia vendido 1 minicontrato WDOH21, às 15h12min22s, pela plataforma Meta Trader 5. No dia seguinte, às 09h02min51s, ele comprou esse 1 minicontrato, tendo auferido um lucro de R\$ 595,00.

3. Entretanto, esse lucro deixou de ser creditado em sua conta. Assim, o Reclamante requer o ressarcimento de R\$ 595,00.

4. O Reclamante relatou que possui cópias *print screen* das referidas ordens, na plataforma Meta Trader 5.

I.ii Defesa da Reclamada

5. A Corretora, demonstrou que, no pregão de 01.02.2021, a operação de entrada foi uma venda de 1 WDOH21 realizada pelo Reclamante às 15h12, ao preço de R\$ 5.460,00, conforme apresentado na reclamação. No entanto, conforme protocolo de atendimento de número 02685949 (Documento Anexo), realizado via *chat*, o Reclamante solicitou, no mesmo dia 01.02.2021 o encerramento da referida posição com WDOH21 às 16h54, ao preço de R\$ 5.449,00.

6. Verifica-se, portanto, que o Reclamante abriu e encerrou a posição com WDOH21 no pregão de 01.02.2021, auferindo lucro que está devidamente refletido no extrato da conta corrente do Reclamante.

7. Da descrição exposta pelo Reclamante dos fatos ocorridos, é possível compreender que ele apenas acompanhava sua posição pela plataforma de negociação Meta Trader, razão pela qual não visualizou a ordem de compra inserida, após seu comando, pela mesa de operações.

8. Sobre esse ponto, a Corretora esclareceu que é dever do Reclamante verificar sua posição atualizada no *Home Broker*, plataforma proprietária da Reclamada. Isso porque o Reclamante, no pregão de 01.02.2021, executou suas operações somente por meio da plataforma Meta Trader, que se trata de uma plataforma UNICAST e, portanto, não é sensibilizada pela atuação da mesa de operações da Reclamada.

9. Este dever de diligência do Investidor encontra-se previsto no termo de adesão da plataforma, segundo o qual sempre que houver dúvidas sobre as informações que constem na plataforma de terceiros, o Investidor deverá entrar em contato com a mesa de operações da Reclamada para confirmar sua posição atual ou confirmá-la diretamente no seu *Home Broker*.

I.iii. Relatório de Auditoria nº 0180/21

10. A pedido da Superintendência Jurídica da BSM – SJUR, a Superintendência de Auditoria da BSM – SAU – elaborou o Relatório de Auditoria nº 0180/2021.

11. A Auditoria obteve da Reclamada as trilhas de auditoria contendo os registros das ordens inseridas em nome do Reclamante com o ativo WDOH21, no período de 01.02.2021 e 02.02.2021, oriundas da plataforma de negociação e identificou 4 ordens inseridas, sendo 2 inseridas pelo Reclamante e 2 inseridas pela Reclamada, todas sendo executadas, além de 32 rejeições pelo motivo: *"Orders may not be entered while the market is preclosed"*, e 4 solicitações de cancelamento rejeitadas pelo motivo: *"Cancel of Order Participating in TOP not allowed. 'Unable to Cancel Order Participating in TOP'"*.

12. As informações mencionadas acima convergem com as informações registradas nos sistemas de negociação da B3, exceto para rejeições, que não foram enviadas para o livro de ofertas da B3.

13. A Auditoria da BSM atestou que, no pregão de 01.02.2021, a ordem *Stop* parametrizada do Reclamante (Position: 892510282 - Ativo: WDOH21 - Natureza: sell - Qtde:1 - Preço: 5460.00 - S/L: 5445.00 - T/P: 5435.00) tinha condições de mercado de ser executada, entre 16h52min30s e 16h52min55s.

14. A Auditoria levantou o resultado financeiro da operação reclamada, descrito no Quadro 1.

QUADRO 1 - RESULTADO FINANCEIRO

Horário	Ativo	Preço	Qtde.		Resultado Bruto (R\$)	Custo (R\$)	Resultado líquido (R\$)
			C	V			
15:12:23	WDOH21	5.460,00	-	1	(42,90)	(0,57)	(43,16)
16:54:23	WDOH21	5.449,00	1	-	152,59	(0,57)	152,02
Total			1	1	110,00	(1,14)	108,86

15. Após o encerramento da posição pela mesa de operações a ordem *Stop* não foi cancelada pelo Reclamante e houve disparo do gatilho em 02.02.2021. O QUADRO 2 abaixo detalha os resultados bruto e líquido desta nova operação.

QUADRO 2 - RESULTADO FINANCEIRO da SEGUNDA OPERAÇÃO

Horário	Ativo	Preço	Qtde.		Resultado Bruto (R\$)	Custo (R\$)	Resultado líquido (R\$)
			C	V			
9:02:52	WDOH21	5.400,50	1	-	(410,22)	(1,21)	(411,43)
11:09:46	WDOH21	5.379,50	-	1	200,22	(1,21)	199,01
Total			1	1	(210,00)	(2,42)	(212,42)

16. Por fim, a Auditoria apurou qual seria o resultado hipotético que o Reclamante teria se a ordem *Stop* parametrizada tivesse sido executada pela Reclamada.

QUADRO 3 - RESULTADO HIPOTÉTICO da OPERAÇÃO STOP

Horário	Ativo	Preço	Qtde.		Resultado Bruto (R\$)	Custo (R\$)	Resultado líquido (R\$)
			C	V			
15:12:22	WDOH21	5.460,00	1	-	(42,90)	(0,57)	(43,16)
16:52:30	WDOH21	5.445,00	-	1	192,59	(0,57)	192,02
Total			1	1	150,00	(1,14)	148,86

17. Dessa forma, a Auditoria comparou o resultado obtido pelo Reclamante e o resultado hipotético que seria obtido se houvesse o disparo do gatilho da ordem *Stop* parametrizada, no Quadro a seguir.

QUADRO 4 - COMPARATIVO ENTRE AS OPERAÇÕES - REAL E HIPOTÉTICA

Operações	Total (R\$)
Resultado Obtido Real (R\$)	108,86
Resultado Hipotético (R\$)	148,86
Diferença (R\$)	40,00

I.vi. Manifestação da Reclamada ao Relatório de Auditoria nº 0180/21

18. Conforme previamente explicado pela Reclamada, o Reclamante obteve lucro com a operação com WDOH21 em 01.02.2021 e esta situação foi confirmada pela BSM no Relatório de Auditoria. Assim, não há o que ser ressarcido ao Reclamante pelo Mecanismo de Ressarcimento de Prejuízos, uma vez que não foi identificado nenhum valor negativo resultante das operações realizadas em nome do Reclamante.

19. Outro fator a ser considerado é que, como também destacado na Defesa, os canais de atendimento funcionaram de forma correta e, ainda que tivesse sido identificada eventual falha na plataforma de negociação, o Reclamante foi prontamente atendido, o que demonstraria a conformidade da atuação da Reclamada com as normas pertinentes ao tema.

I.v. Decisão da BSM - Supervisão de Mercados

20. Preliminarmente, a BSM atestou a tempestividade da reclamação e a legitimidade das partes. A reclamação foi apresentada à BSM em 29.03.2021 sobre fatos ocorridos em 01.02.2021, 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.

21. 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.

22. O ponto controvertido deste processo de MRP consiste em verificar o nexo de causalidade entre a suposta inexecução de ordens relacionadas com WDOH21 e o prejuízo alegadamente suportado pelo Reclamante no pregão de 02.02.2021.

23. Em análise do tema, o Relatório de Auditoria apurou a existência de 4 (quatro) ordens nos pregões de 01.02.2021 e 02.02.2021, sendo que duas foram inseridas pelo Reclamante e duas, pela Reclamada. Tais ordens foram executadas, porém com atraso.

24. A Auditoria da BSM constatou que a ordem do Reclamante tinha condições de mercado para ser executada no pregão de 01.02.2021, no intervalo compreendido entre às 16h52min30s e 16h52min55s. Todavia, o Reclamante conseguiu encerrar a posição somente às 16h54min23s, por intermédio da mesa de operações.

25. Conforme análise do Relatório de Auditoria, caso a ordem tivesse sido executada às 16h52min30s, o Reclamante teria obtido um lucro de R\$ 148,86 (cento e quarenta e oito reais e oitenta e seis centavos). Todavia, tendo em vista o atraso na execução da ordem limitou-se a R\$ 108,86 (cento e oito reais e oitenta e seis centavos).

26. Dessa forma, a omissão da Corretora na execução da ordem limitou os ganhos do Reclamante, o que faz com que o argumento apresentado pela Reclamada, no sentido de não ser devido o ressarcimento pelo fato de não ter havido prejuízo decorrente da operação, seja refutado.

27. Portanto, conforme demonstrado pela Auditoria, o prejuízo sofrido pelo Reclamante foi de R\$ 40,00 (quarenta reais).

28. Diante do exposto, a SJUR opinou e o DAR julgou pela parcial procedência do pedido do Reclamante, no valor de R\$ 40,00 atualizado monetariamente, nos termos do artigo 77 da Instrução CVM nº 461/2007.

I.iv. Recurso à CVM

29. No recurso apresentado, o Recorrente citou que no dia da operação reclamada em questão (01.02.2021), ele estava assistindo a uma sala de transmissão ao vivo da então analista da RICO (Pam Semezzato).

30. Diversos problemas são relatados em sua "live" pelos seus seguidores, até o momento em que ela não aguenta mais receber reclamações, de fato ela não tem culpa alguma, porém ela explica que está havendo sim um problema de instabilidade e que o certo a se fazer era alocar todas as provas "gravar", "printar a tela" e conversar com o time da Rico sobre os problemas das ordens em questão. O Recorrente alegou ter feito exatamente isso mas não obteve uma resposta objetiva, muito menos o seu problema foi resolvido.

II. Manifestação da Área Técnica

31. De início, cumpre registrar que se trata de recurso tempestivo. A BSM comunicou o resultado do julgamento ao Reclamante em 02.05.2022. Assim, conforme as regras previstas no regulamento do MRP, ele teria até o dia 14.06.2022 para apresentar recurso. O recurso foi apresentado em 31.05.2022.

32. No mérito, a visão desta área técnica é de que o recurso merece ser parcialmente provido, pelas razões expostas a seguir.

33. Em 01.02.2021, o Recorrente se utilizou da plataforma Meta Trader 5 para vender, às 15h12min23s, 1 contrato WDOH21, por R\$ 5.460,00. Em seguida, ele parametrizou uma ordem *Stop* de venda deste mesmo contrato, a R\$ 5.445,00. Entretanto, apesar de haver condições de mercado (segundo apurado pela Auditoria, no intervalo entre 16h52min30s e 16h52min55s.), ela não foi executada.

34. A Auditoria constatou que finalmente a mesa de operações da Reclamada encerrou esta posição, ao comprar 1 contrato ao preço de R\$ 5.449,00, às 16h54min23s, portanto, em condições piores que a ordem original.

35. A SJU, por conta disso, apurou um prejuízo de R\$ 40,00, a ser ressarcido pelo MRP, decorrente da diferença dos preços da compra desejada pelo Reclamante (R\$ 5.445,00) e do preço executado pela Reclamada (R\$ 5.449,00).

36. Porém, ao não executar a ordem original de encerramento de posição, inserida na plataforma Meta Trader 5, a Reclamada permitiu que a ordem original de encerramento permanecesse aberta até o dia seguinte, quando foi executada às 09h02min52s, ao preço de R\$ 5.400,50. Finalmente, a mesa de operações encerrou esta nova posição ao preço de R\$ 5.379,50.

37. Vale lembrar que o Recorrente operava com a plataforma terceirizada Meta Trader 5, que, por ser UNICAST, "não conversa" com a plataforma proprietária da Reclamada. Assim, o negócio efetuado pela mesa de operações não sensibilizou a tela do Recorrente.

38. Portanto, esta área técnica entende que se a operação original de compra de 1 contrato WDOH21, ao preço de R\$ 5.445,00, inserida na plataforma Meta Trader 5, tivesse sido regularmente executada, o Recorrente não teria sido induzido a

comprar no dia seguinte outro contrato, encerrado com um prejuízo de R\$ 212,42 (ver Quadro 2).

39. Desta forma, esta área entende que a falha da Reclamada em não executar a ordem original previamente inserida do Recorrente, ocasionou o prejuízo contabilizado pela SJU, de R\$ 40,00, mais o prejuízo desta segunda operação, de R\$ 212,42, totalizando um ressarcimento de R\$ 252,42.

40. Face ao exposto, esta área técnica opina pelo **PROVIMENTO PARCIAL** do presente recurso, no valor de R\$ 252,42 corrigidos monetariamente, por ter havido ação ou omissão da Recorrida que tenha dado causa ao prejuízo alegado, conforme requisitos do artigo 77 da Instrução CVM nº 461/2007, vigente à época dos fatos.

Respeitosamente,

Saulo Prokesch

Chefe da Seção de Mecanismos de Ressarcimento – SEMER

De acordo e à SMI,

Wagner Silveira Neustaedter

Gerente de Análise de Negócios – GMN

Ao SGE, de acordo com a manifestação da SEMER/GMN.

André Francisco Luiz de Alencar Passaro

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 **Saulo Prokesch, Chefe de Seção**, em 28/06/2023, às 15:00, 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 29/06/2023, às 15:19, com fundamento no art. 6º do Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015.



Documento assinado eletronicamente por **Andre Francisco Luiz de Alencar Passaro, Superintendente**, em 30/06/2023, às 09:16, 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 30/06/2023, às 21:31, 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://super.cvm.gov.br/conferir_autenticidade, informando o código verificador **1814120** e o código CRC **781B36C9**.

*This document's authenticity can be verified by accessing https://super.cvm.gov.br/conferir_autenticidade, and typing the "Código Verificador" **1814120** and the "Código CRC" **781B36C9**.*

Referência: Processo nº 19957.005809/2022-71

Documento SEI nº 1814120