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 80/2024/CVM/SMI/SEMER

Rio de Janeiro, 17 de julho de 2024.

À SMI,

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

G.S.M.H. e XP Investimentos CCTVM S.A.

Processo CVM nº 19957.007431/2023-21 – MRP 0228/2022.

Senhor Superintendente,

1. Trata-se de recurso apresentado por G.S.M.H. (“Reclamante” ou “Recorrente”), em 12.06.2023, 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 XP Investimentos CCTVM S.A. ("Reclamada").

I. Histórico

I.i. Reclamação Inicial

2. Em seu relato inicial, o Reclamante afirmou que, em 05.05.2022, inseriu ordem para abrir posição de compra de WINM22, na modalidade *Day Trade*, às 10h57min06, na plataforma ProfitChart XP Trader. Entretanto, o sistema o deixou comprado em 12 contratos a mais que o planejado.

3. A primeira compra irregular de 6 WINM22 foi às 10h32min15 e a segunda compra de 6 WINM22, às 10h44min11. Essas compras indevidas impactaram posteriormente as suas garantias e, em consequência, acionaram o departamento de risco, que vendeu compulsoriamente 18 contratos WINM22, por volta das 11h51.

4. O Reclamante alega que possuía cerca de R$ 8.400,00 alocados para a margem de trabalho naquele dia.

5. Desta forma, o Reclamante entende que o motivo do prejuízo gerado no dia 05.05.2022 foi integralmente causado pela execução de falha de negociação inicial no ProfitChart XP Trader, chegando ao ponto de acionar o sistema de risco da XP Investimentos por utilizar quase todo o capital alocado na Corretora.

6. A Nelogica e a XP, ao serem cientificadas do ocorrido, resolveram indenizar o Reclamante em R$ 805,20 e R$ 199,20, respectivamente. A Nelogica reconheceu a compra irregular de 12 WINM22. Para o ressarcimento, a Nelogica utilizou o preço médio deste ativo para o cálculo do ressarcimento. Por outro lado, a Nelogica informou que situações de possíveis lucros não são passíveis de ressarcimento, e por isso não serão consideradas.

7. Baseado neste contexto, o Reclamante pleiteia o ressarcimento integral expresso na nota de corretagem de 05.05.2022, de R$ 7.115,38.

I.ii Defesa da Reclamada

8. A Corretora reiterou que não houve qualquer falha operacional por parte da Corretora. Todas as ordens foram executadas conforme os comandos enviados pelo Reclamante a partir de seu acesso e validados com sua senha / assinatura da plataforma externa ProfitChart.

9. No que se refere à zeragem compulsória questionada pelo Reclamante, a Corretora esclarece que o departamento de risco da Corretora interveio quando havia insuficiência dos níveis de garantia exigidos pela Corretora para operações, disponibilizados no Manual de Risco, o qual o Reclamante tinha plena ciência.

10. Por fim, a Corretora decidiu estornar os custos de corretagem da liquidação compulsória de 18 contratos, no pregão de 05.05.2022, no valor total de R$ 199,20.

I.iii Manifestação do Reclamante

11. O Reclamante não discordou da liquidação compulsória realizada pela Reclamada, que a seu ver, foi legítima e oportuna.

12. A sua reclamação está centrada nas duas compras de 6 WINM22, não autorizadas por ele. Segundo o Reclamante, os 6 contratos de compra no preço 107.795 às 10:32:15 e os 6 contratos de compra no preço 107.405 às 10:44:11, haviam sido cancelados e realocados em novos preços. Porém, a plataforma ProfitChart ignorou esses cancelamentos e manteve as compras indevidas nos preços originais.

13. A este respeito, o Reclamante juntou como evidência dessas duas compras indevidas o seguinte vídeo, acessado por este link: https://youtu.be/QmfisqPZPOI, que demonstra a irregularidade das compras iniciais e registra que os primeiros contratos inseridos e autorizados por ele, foram executados exatamente às 10:57:06, com uma compra de 12 contratos WINM22.

I.iv. Relatório de Análise nº 056/2023

14. Conforme comunicação do suporte da Plataforma (Nelogica) com o Reclamante via e-mail (fl. 24), houve uma validação técnica pela sua área de desenvolvimento de que as compras iniciais teriam sido irregulares e, para tanto, foi aprovado ressarcimento no valor de R$ 802,80. O suporte da plataforma (Nelogica) reconhece a falha ocorrida no pregão de 05.05.2022.

15. Com base nos sistemas de negociação da B3, a BSM identificou que a Reclamada realizou o enquadramento compulsório parcial da posição do Reclamante com a venda de 18 ativos.

16. Às 11h55min37s, o Reclamante enviou ordem de venda de 6 contratos de WINM22 para encerrar sua posição, naquele momento.

17. O Quadro abaixo, lista as ordens executadas em nome do Reclamante, no pregão de 05.05.2022.

QUADRO 1 – ORDENS EXECUTADAS

Pregão	Hora	Ativo	Sessão	Preço (R$)	Quantidade		Posição	Resultado Bruto (R$)
					Compra	Venda		
05/05/2022	10:32:15	WINM22	DMAPF	107.795	6		6	(1.431,60)
05/05/2022	10:44:11	WINM22	DMAPF	107.405	6		12	(963,60)
05/05/2022	10:57:06	WINM22	DMAPF	107.065	12		24	(1.111,20)
05/05/2022	10:57:07	WINM22	DMAPF	107.110		6	18	609,60
05/05/2022	10:58:00	WINM22	DMAPF	107.040	6		24	(525,60)
05/05/2022	10:58:03	WINM22	DMAPF	107.015	6		30	(495,60)
05/05/2022	10:58:47	WINM22	DMAPF	107.040		6	24	525,60
05/05/2022	10:59:33	WINM22	DMAPF	107.065		6	18	555,60
05/05/2022	11:04:34	WINM22	DMAPF	106.930		6	12	393,60
05/05/2022	11:41:29	WINM22	DMAPF	106.335	12		24	640,80
05/05/2022	11:47:36	WINM22	DMAPF	105.920		6	18	(818,40)
05/05/2022	11:48:43	WINM22	DMAPF	105.605	6		24	1.196,40
05/05/2022	11:48:44	WINM22	DMAPF	105.630		6	18	(1.166,40)
05/05/2022	11:48:59	WINM22	DMAPF	105.605	6		24	1.196,40
05/05/2022	**11:50:31**	**WINM22**	**ZERPF**	**105.580**		**1**	**23**	**(204,40)**
05/05/2022	**11:51:14**	**WINM22**	**ZERPF**	**105.335**		**9**	**14**	**(2.280,60)**
05/05/2022	**11:51:27**	**WINM22**	**ZERPF**	**105.135**		**8**	**6**	**(2.347,20)**
05/05/2022	**11:55:37**	**WINM22**	**DMAPF**	**105.970**		**6**	**0**	**(758,40)**
05/05/2022	12:04:19	WINM22	DMAPF	105.605	6		6	1.196,40
05/05/2022	12:04:30	WINM22	DMAPF	105.630		6	0	(1.166,40)
Total Geral					**66**	**66**	0	**(6.955,00)**

(a) O código “DMAPF” refere-se à sessão utilizada por clientes e o código “ZERPF” refere-se à sessão utilizada para zeragem compulsória realizada pela Reclamada.

18. Com base na trilha do sistema de monitoração de risco da Reclamada relativa ao pregão de 05.05.2022 (fl. 47), a BSM identificou a situação das garantias, nos momentos que antecederam a abertura de posições e a liquidação compulsória ocorrida. O Reclamante possuía garantias suficientes para a abertura da posição de WINM22.

QUADRO 2 – GARANTIAS NA ABERTURA DE POSIÇÕES

Data/Hora	Patrimônio Líquido (R$)	Garantias Exigidas (R$)	Garantias Disponíveis (R$)
2022-05-05 09:05:38.239	8.371,04	2.943,83	5.427,21
2022-05-05 10:33:18.806	8.299,04	5.918,54	2.380,50

19. No momento que antecedeu o início das liquidações compulsórias, o valor das garantias existentes em nome do Reclamante era inferior ao valor das garantias exigidas pela Reclamada.

QUADRO 3 – GARANTIAS DISPONÍVEIS E EXIGIDAS NA LIQUIDAÇÂO

Data/Hora	Patrimônio Líquido (R$)	Garantias Exigidas (R$)	Garantias Disponíveis (R$)
2022-05-05 11:50:31.570	2.209,04	2.338,99	(129,95)
2022-05-05 11:51:14.950	1.264,04	2.237,16	(973,12)
2022-05-05 11:51:27.773	768,04	1.290,21	(522,17)

20. Dessa maneira, as operações relativas as liquidações compulsórias das posições do Reclamante foram executadas pela Reclamada em conformidade com a política de risco vigente à época dos fatos. Além disso, o enquadramento compulsório não possui relação com a indisponibilidade da plataforma utilizada nas operações, bem como a Reclamada não é responsabilizada pelas falhas decorrentes do funcionamento desta.

21. Para apuração do resultado da operação reclamada, a área técnica da BSM considera que as primeiras ordens inseridas com quantidade igual ou superior e de natureza inversa à posição aberta irregularmente, teria como objetivo encerrar essa posição.

22. A BSM verificou que o resultado da operação foi de R$ 1.260,00. O fornecedor da plataforma realizou o ressarcimento parcial (fl. 17) ao Reclamante no valor de R$ 802,80, bem como a Reclamada realizou o estorno referente aos custos de corretagem e impostos cobrados pelo enquadramento compulsório do pregão de 05.05.2022 no valor de R$ 199,20 (fl. 23). Assim, a diferença entre o valor pago pela

Reclamada, o estorno realizado pela plataforma (Nelogica) e o resultado da operação é de R$ 258,00.

I.v. Manifestação do Reclamante ao Relatório Técnico da BSM

23. O Reclamante enfatiza que o cálculo do ressarcimento deveria considerar todas as operações daquele pregão e não apenas as primeiras 4 negociações, dentro de um total de 18 delas, haja vista que o erro inicial influenciou o andamento do resultado das demais ordens.

I.vi. Decisão da BSM - Supervisão de Mercados

24. Preliminarmente, a Superintendência Jurídica da BSM - SJU atestou a tempestividade da reclamação e a legitimidade das partes. A reclamação foi apresentada à BSM em 27.07.2022 sobre fatos ocorridos no pregão de 05.05.2022, dentro, portanto, do período de dezoito meses a contar da data do evento que teria causado o prejuízo reclamado, previsto no artigo 127 da Resolução CVM nº 135 e no artigo 2º do Regulamento do MRP.

25. 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.

26. O presente parecer tem por objetivo analisar a falha na plataforma de negociação bem como a regularidade da liquidação compulsória executada pela Reclamada, objetos desta reclamação.

27. Nos casos em que ocorre indisponibilidade e/ou instabilidade nas plataformas eletrônicas de negociação, não é possível atribuir responsabilidade objetiva às corretoras. Nesses casos, a disponibilidade e a efetividade dos meios alternativos de atendimento aos clientes são fatores que devem ser considerados na apuração da responsabilidade dos intermediários.

28. A esse respeito a BSM destacou que a conduta de investidor que detecta problemas ao executar operações via plataformas de negociação deve ser o contato imediato com a corretora para envio das ordens desejadas por outro canal.

29. O Reclamante não logrou êxito em apresentar evidências de que tentou acessar os canais alternativos de comunicação quando se deparou com as supostas falhas durante as operações, dessa forma não é possível reputar diretamente a responsabilidade da Reclamada.

30. Ainda que tenha sido apresentada a validação técnica do provedor de serviços da plataforma (fls. 24) e que valores tenham sido ressarcidos pela Corretora ao Reclamante, tais fatores não ensejam responsabilidade da Reclamada perante o MRP sem que tenha sido comprovada indisponibilidade dos canais alternativos.

31. A respeito das alegações do Reclamante (fls. 68 a 100) de que a BSM já deveria ter incluído a Nelogica como parte neste processo de MRP, cumpre ressaltar que o Mecanismo de Ressarcimento se destina a cobrir prejuízos decorrentes da ação ou omissão irregular de pessoas autorizadas a operar no mercado de bolsa da B3 e seus prepostos, dentre as quais não se inclui a Nelogica.

32. Dessa forma, não se verifica ação ou omissão da Reclamada que seja ressarcível pelo MRP.

33. Em relação à liquidação compulsória realizada pela Reclamada, ela, diante da insuficiência de garantias do Reclamante, agiu amparada em sua política de risco que prevê a possibilidade de liquidação compulsória de posição do cliente.

34. Importante ressaltar que a Norma de Supervisão da BSM n° 7/2022, que dispõe sobre procedimentos de liquidação compulsória no segmento de varejo, prevê a necessidade de aviso prévio aos investidores sobre a diminuição das garantias e atingimento do gatilho que faculta a liquidação compulsória pelo Participante. A esse respeito, a Reclamada não demonstrou que referidos avisos foram devidamente enviados ao Reclamante.

35. Contudo, não há nexo de causalidade entre a ausência de aviso prévio e o prejuízo alegado. Isso porque o próprio Reclamante afirma, em manifestação à defesa da Reclamada (fls. 49 a 59), que a atuação do departamento de risco não foi um problema, ao contrário, protegeu seu patrimônio.

36. Dessa forma, considerando as conclusões do Relatório Técnico, o DAR entendeu que não houve conduta irregular da Corretora relacionada à disponibilidade de canais de contingência bem como quanto à liquidação compulsória das posições do Reclamante no pregão.

37. Assim, o DAR julgou improcedente o pedido do Reclamante neste processo de MRP, considerando que não houve prejuízo decorrente de ação ou omissão da Reclamada, nos termos do artigo 124 da RCVM 135/2022.

I.v. Recurso à CVM

38. No recurso, o Recorrente repisa todos os argumentos já apresentados nesta reclamação.

II. Manifestação da Área Técnica

39. De início, cumpre registrar que se trata de recurso tempestivo. A BSM comunicou sobre a decisão de improcedência desta reclamação, proferida pelo Diretor de Autorregulação em 18.05.2023. Assim, conforme as regras previstas no regulamento do MRP, ele teria até o dia 19.06.2023 para apresentar recurso. O recurso foi apresentado em 12.06.2023.

40. No mérito, a visão desta área técnica é de que o recurso merece ser parcialmente provido, pelos motivos demonstrados a seguir.

41. É incontroverso que a plataforma ProfitChart falhou ao executar duas ordens de compra de 6 WINM22 cada uma, às 10:32:15 e às 10:44:11. A este respeito, o Recorrente pleiteia o valor total do prejuízo auferido naquele pregão, no valor de R$ 7.115,38, visto que a falha inicial desta compra de 12 WINM22 impactou negativamente o consumo de suas garantias e levou à liquidação compulsória de 18 WINM22, por volta das 11h51.

42. Entendemos que a falha da Reclamada, descrita acima, pode ser considerada como uma ação passível de ressarcimento, de acordo com o inciso I do parágrafo primeiro do artigo 124 da Resolução CVM 135/2022.

> Art. 124. A entidade administradora de mercado organizado de bolsa deve manter um mecanismo de ressarcimento de prejuízos, com a finalidade exclusiva de assegurar aos investidores o ressarcimento de prejuízos decorrentes da ação ou omissão de seus participantes ou de administradores, empregados ou prepostos de seus participantes, em relação à intermediação de operações realizadas em mercado organizado de bolsa ou ao serviço de custódia de valores mobiliários.
>
> § 1º O mecanismo de que trata o caput deve assegurar o ressarcimento de prejuízos, no mínimo, nas seguintes hipóteses:

> I – inexecução ou infiel execução de ordens;
>
> II – uso inadequado de numerário e de valores mobiliários ou outros ativos, inclusive em relação a operações de financiamento ou de empréstimo de valores mobiliários;
>
> III – entrega ao investidor de valores mobiliários ou outros ativos ilegítimos ou de circulação restrita;
>
> IV – inautenticidade de endosso em valores mobiliários ou outros ativos, ou ilegitimidade de procuração ou documento necessário à sua transferência;
>
> V – descumprimento do dever de verificação da adequação dos produtos, serviços e operações ao perfil do cliente, exceto em caso de prévia declaração expressa do cliente quanto à ciência da ausência, desatualização ou inadequação de perfil; e
>
> VI – encerramento das atividades.

43. O Relatório Técnico da BSM apurou no Quadro 1 que o Recorrente operou naquele dia 66 WINM22 na modalidade *Day Trade*. A nosso ver, o cálculo do pedido de ressarcimento do Recorrente não parece razoável, pois engloba todas as operações realizadas. Seria preciso isolar a compra indevida de 12 WINM22, realizada pela Reclamada, do total de 66 contratos comprados ao longo do pregão, em nome do Reclamante.

44. A este respeito, nos baseamos na evidência trazida pelo Reclamante no vídeo https://youtu.be/QmfisqPZPOI, que demonstra que às 10h57, no momento que o Recorrente realizou suas primeiras compras regulares, o erro da Reclamada já teria sido descoberto na tela de sua plataforma.

45. Neste vídeo o Recorrente relata que ao comprar 12 WINM22, ele percebe que já estava posicionado (grifado e negritado por nós):

> .**Às 10h57** aconteceu um problema onde ele ("a tela") mostrava que ao pegar uma ordem aqui de 6 contratos, na verdade de 12 contratos, **ele me mostra que eu já estava posicionado** em uma compra anteriormente sendo que eu não tinha feito nenhuma compra...

46. Portanto, às 10h57, o Recorrente estaria ciente da falha da Reclamada e poderia, se assim quisesse, encerrar a posição indevida. Entretanto, ele teria preferido permanecer com a compra não autorizada de 12 WINM22, que, depois, acabaram sendo liquidados pela Corretora.

47. Assim, o prejuízo a ser ressarcido pelo MRP deveria contemplar o resultado negativo da compra irregular de 12 WINM22, ao preço médio de 107.600, confrontado pela sua hipotética venda, às 10h57, quando o Recorrente teria se cientificado da falha da compra. O Quadro 1 informa que a cotação de WINM22, às 10h57, estaria em 107.110.

48. O resultado calculado seria de R$ 1.176,00 [12 x 0,20 x (107.600-107.110)].

49. Como a indenização espontânea da Nelogica e da Reclamada alcançou R$ 924,40, o Recorrente faria jus ao ressarcimento de **R$ 174,00** (R$1.176,00 – R$ 1.002,00).

50. Vale lembrar que o Recorrente reconhece que em nenhum momento ele teria procurado os canais de contingência da Reclamada.

51. Diante do exposto, esta área técnica opina pelo **PROVIMENTO PARCIAL**

do presente recurso por ter havido ação ou omissão da Reclamada que tenha dado causa ao prejuízo, conforme requisitos do artigo 124 da Resolução CVM nº 135/2022.

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)

CVM assinatura eletrônica

Documento assinado eletronicamente por **Saulo Prokesch**, **Chefe de Seção**, em 17/07/2024, às 10:23, com fundamento no art. 6º do Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015.

CVM assinatura eletrônica

Documento assinado eletronicamente por **Wagner Silveira Neustaedter**, **Gerente**, em 17/07/2024, às 13:25, com fundamento no art. 6º do Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015.

CVM assinatura eletrônica

Documento assinado eletronicamente por **Andre Francisco Luiz de Alencar Passaro**, **Superintendente**, em 18/07/2024, às 10:08, 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 18/07/2024, às 12:22, 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 **2086685** e o código CRC **A2A60799**.

*This document's authenticity can be verified by accessing https://sei.cvm.gov.br/conferir_autenticidade, and typing the "Código Verificador" **2086685** and the "Código CRC" **A2A60799**.*

Referência: Processo nº 19957.007431/2023-21 Documento SEI nº 2086685