



**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 86/2024/CVM/SMI/SEMER

Rio de Janeiro, 30 de julho de 2024.

À SMI,

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

**E.N.L. e Modal DTVM Ltda.**

**Processo CVM nº 19957.003288/2024-89 - Solicitação 10.665**

Senhor Superintendente,

Trata-se de recurso apresentado por E.N.L. (“Reclamante” ou “Recorrente”), em 19.01.2021, contra a decisão da BSM Supervisão de Mercados que, no âmbito do processo de Mecanismo de Ressarcimento de Prejuízos (“MRP”), decidiu pelo arquivamento do pedido de ressarcimento de prejuízos em face da Modal DTVM Ltda. (“Reclamada” ou “Corretora”), por não atender aos requisitos mínimos que deve conter uma reclamação de MRP, nos termos do disposto no artigo 4º, parágrafo primeiro, inciso III, bem como do art.19, do Regulamento do MRP.

I. **Histórico**

*I.i. Reclamação Inicial*

1. Em apertada síntese, a Reclamante (doc. 2022527, fls. 1 e 25) afirma que, temendo a manutenção nos sistemas de negociação da Reclamada, que havia ocorrido no dia 07.3.2020 e que, eventualmente, poderia afetar a sua plataforma de negociação, solicitou, no pregão do dia 09.3.2020, ao operador da mesa da Reclamada, que fossem encerradas todas as posições que

eventualmente possuísse em aberto em sua carteira.

2. Adicionalmente, segundo a Reclamante, apenas no pregão do dia 11.3.2020, observou que posições as quais havia solicitado o encerramento ainda estavam abertas. A Reclamante afirma ainda que entrou em contato com a Reclamada e foi informada que os funcionários da Corretora estavam sobrecarregados de trabalho e que muitos clientes teriam ficado na fila aguardando horas para serem atendidos.

3. Vale destacar que a Recorrente também anexou aos autos, como parte de sua reclamação inicial (doc. 2022527, fls. 25), cópia de interação com a área de orientação a investidores da CVM, onde informa que "(...) Às 17h30, entrei no minidólar e fiz operação de compra. Às 17h40, dei ordem de saída, a qual não foi acatada pela corretora que, apesar dos robôs e da enorme movimentação daquele dia, detinha a responsabilidade de executá-la. (...)".

4. Desse modo, com base nessas alegações e acrescentando que jamais tinha operado no modo *swing trade* (onde o investidor carrega uma posição em aberto para o pregão seguinte), a Reclamante entende ter incorrido em prejuízo que estima no valor de R\$ 2.343,69 (dois mil, trezentos e quarenta e três reais e sessenta e nove centavos), em relação ao qual solicita ressarcimento.

#### *I.ii Interação com o Reclamante e Decisão do DAR*

5 . A BSM, ao receber a reclamação, solicitou à Reclamante, reiterando posteriormente tal solicitação, os seguintes documentos e informações (doc. 2022527, fls. 26 a 31):

- Ø Cópia de comprovante de titularidade de conta corrente bancária, tal como cópia de cheque, cabeçalho de extrato ou imagem do cartão de débito, em que conste o banco, agência e conta indicadas em sua Reclamação, para eventual ressarcimento; e
- Ø detalhamento das ordens de encerramento de posições que não foram encerradas corretamente no pregão de 09.03.2020, indicando a natureza (compra/venda), o ativo, o preço, a quantidade e o horário.

6. No entanto, tendo em vista que a Reclamante não apresentou os esclarecimentos e documentos solicitados, apesar das duas oportunidades franqueadas, bem como que, no entendimento do autorregulador, a reclamação apresentada não cumpria os requisitos mínimos previstos pelo inciso III, do parágrafo primeiro, do artigo 4º do Regulamento do MRP, o Diretor de Autorregulação da BSM ("DAR") determinou o arquivamento da reclamação, nos termos do disposto no artigo 19, inciso I do Regulamento do MRP.

#### *I.iii. Recurso ao Pleno do Conselho de Supervisão da BSM*

7 . Após ser notificada acerca da decisão do DAR, a Reclamante interpôs recurso ao Pleno do Conselho de Supervisão da BSM em face da decisão do Diretor de Autorregulação, conforme lhe faculta o

artigo 20, inciso II, alínea “a”, do Regulamento do MRP (doc. 2022527, fls. 34 a 39).

8. Basicamente, a Reclamante alega que (i) não recebeu os Ofícios com as solicitações realizadas pela BSM; (ii) não foi comunicada pela Reclamada quanto à efetividade da manutenção dos sistemas eletrônicos realizada, o que demonstraria que a Corretora não mantinha um gerenciamento de risco adequado para eventuais intermitências; bem como que (iii) o não processamento adequado e tempestivo da ordem de encerramento de posições comandada pela Recorrente à Reclamada no pregão do dia 9.3.2020 constitui infração à regulação da CVM, notadamente a vários dispositivos da Instrução CVM nº 505/2021.

#### *I.iv. Decisão do Pleno do Conselho de Supervisão da BSM*

9. Analisando o caso, o Diretor Relator (“DR”) da matéria entendeu (doc. 2022527, fls. 43 a 46) que a narrativa dos fatos apresentada não permitia compreender quais ordens não haviam sido devidamente encerradas pela Reclamada no pregão de 09.3.2020.

10. Nesse sentido, avalia o DR, o inciso III, parágrafo primeiro, do artigo 4º do Regulamento do MRP, dispõe que a reclamação apresentada à BSM deve conter a descrição da ação ou omissão que teria causado o prejuízo reclamado, acompanhada de documentos que respaldem os fundamentos do pedido de ressarcimento apresentado.

11. No caso concreto, o DR considerou que, muito embora a Reclamante tenha sido, por duas vezes questionada pela BSM sobre quais operações não foram devidamente encerradas pela Reclamada, no pregão do dia 9.3.2020, a Reclamante não especificou quais ordens de encerramento de operações deixaram de ser atendidas, comprometendo o prosseguimento da análise por parte da BSM sobre os fatos reclamados.

12. Portanto, considerando que a reclamação apresentada pela Reclamante não apresentava requisito mínimo de admissibilidade exigido nos termos do Regulamento do MRP e do caput do art. 77 da ICVM nº 461, o DR votou pelo improvimento do recurso, no que foi acompanhado pelos demais membros do Conselho de Supervisão da BSM.

#### *I.v. Recurso à CVM*

13. Em seu recurso à CVM (doc. 2057925), a Reclamante reforça os argumentos de sua inicial e os apresentados no recurso ao Conselho de supervisão da BSM e já descritos no item *I.iii* acima, bem como destaca os seguintes pontos:

- Ø alega que não recebeu resposta da BSM no endereço de e-mail indicado;
- Ø destaca a interação que teve com a área de orientação a investidores da CVM sobre o tema;
- Ø reforça que o operador da Reclamada, L.M., não agiu de acordo com o combinado em ligação telefônica no pregão de

09.3.2020;

Ø indica que o extrato de movimentação trimestral, anexado à reclamação inicial, é comprovação suficiente das operações reclamadas; e

Ø solicita que o caso seja desarquivado e tratado adequadamente pela BSM.

## II. Manifestação da Área Técnica

14. De início, cumpre registrar que se trata de recurso tempestivo. Conforme as regras previstas no regulamento do MRP, a Recorrente teria até o dia 21.01.2021 para apresentar recurso à CVM, sendo que ele foi apresentado no dia 19.01.2021.

15. No mérito, a visão desta área técnica é de que o recursomerece ser provido pelos motivos elencados a seguir.

16. No nosso entendimento, o aspecto central a ser analisado no presente recurso é se havia na reclamação da Recorrente elementos mínimos para que se desse início a um procedimento de apuração no âmbito do MRP na BSM.

17. Inicialmente, vale reproduzir os dispositivos relevantes em que o Regulamento do MRP trata do tema:

(...)

*Artigo 4º - A reclamação deverá ser formulada por escrito, devidamente fundamentada e dirigida ao MRP ("Reclamação"), via postal, mediante protocolo na BSM ou pelo sistema do MRP Digital, disponível no site da BSM. O acesso ao sistema do MRP Digital será realizado por meio de login e senha individuais do usuário.*

**Parágrafo Primeiro - A Reclamação deve conter os seguintes requisitos mínimos:**

*I - qualificação do Reclamante;*

*II - indicação do nome da Reclamada que teria causado o Prejuízo;*

**III - descrição da ação ou omissão da Reclamada que teria causado o Prejuízo;**

*IV - indicação do valor do Prejuízo;*

*V - a forma de ressarcimento pretendida, que não poderá ser alterada: em dinheiro ou em valores mobiliários.*

(...)

*Artigo 6º - **Caso a Reclamação não preencha os requisitos ou não contenha os documentos mínimos previstos no artigo 4º, o Reclamante será notificado pela BSM para regularizar a Reclamação** no prazo de cinco dias, sob pena de arquivamento, na forma prevista no artigo 19, inciso I.*

(...)

**Artigo 19 - O Diretor de Autorregulação, em decisão fundamentada dirigida ao Reclamante, poderá determinar o arquivamento do Processo de MRP caso:**

**I - a Reclamação não preencha os requisitos ou não contenha os**

**documentos mínimos previstos no artigo 4º, observado o disposto no artigo 6º;**

18. No presente caso, a nosso ver, já na reclamação inicial (doc. 2022527, fls. 25), a Recorrente anexa a interação que teve com a área de orientação a investidores da CVM onde descreve com boa precisão a ordem que teria comandado por telefone ao preposto da Reclamada e que não teria sido executada tempestivamente, como mostra o trecho a seguir:

*(...) “Às 17h30, entrei no minidólar e fiz operação de compra. Às 17h40, dei ordem de saída, a qual não foi acatada pela corretora que, apesar dos robôs e da enorme movimentação daquele dia, detinha a responsabilidade de executá-la.”(...)*

19. É possível verificar, por meio de consulta ao sistema SAM/CVM que a alegação da Recorrente é verossímil, sendo que, como mostram os relatórios gerados pelo sistema (doc. 2057970), no dia 09.03.2020, às 17:33:04hs, a Reclamante realizou por meio de seu *home broker* (conexão tipo DMA1) uma compra de 2 WDOJ20, ao preço de 4.739,5 pontos.

20. Já a reversão dessa operação ocorreu no dia seguinte, 10.03.2020, à 09:07:00hs, com a atuação do operador da Reclamada E.C.M., que vendeu em nome da Reclamante 2 WDOJ20, ao preço de 4.667,5 pontos.

21. Vale destacar que a Recorrente alega que nunca tinha realizado uma operação *swing trade* na Reclamada e que, inclusive, não dispunha de garantas suficientes para dormir posicionada.

22. Com esse par de operações de compra e venda de WDOJ20 em dois dias consecutivos, o que caracteriza uma operação de *swing trade*, a Reclamada teve um prejuízo de R\$ 720,00 ((4667,5 - 4739,5) \* 10).

23. Desse modo, analisando cuidadosamente a reclamação inicial e seus anexos, particularmente o anexo 10 onde se encontrava a interação da Reclamante com a SOI/CVM (doc. 2022527, fls. 25), fica claro que a BSM tinha elementos mínimos para instaurar um processo de MRP e realizar as diligências necessárias, bem como que a Recorrente fundamentou razoavelmente o seu pleito e atendeu ao disposto art. 128, da Resolução CVM nº 135/2022 (“RCVM 135”).

(...)

**Art. 128. O pedido de ressarcimento deve ser formulado, devidamente fundamentado, à entidade administradora de mercado organizado de bolsa em que o participante a quem tiver sido dada a ordem ou entregue numerário, valores mobiliários ou outros ativos seja autorizado a operar.**

(...)

24. Por fim, entendemos que entre as diligências a serem realizadas no presente caso, a BSM deveria verificar (i) se houve de fato a alegada ordem de encerramento de posições, comandada por telefone pela Recorrente, ao final do pregão de 09.03.2020; (ii) o seu horário; (iii) se as condições de mercado poderiam caracterizar uma

falha da Reclamada em executar fiel e tempestivamente o alegado comando da Reclamante; (iv) se a Recorrente dispunha de garantias para dormir posicionada e (iv) calcular, se for o caso, o prejuízo de fato incorrido pela Reclamante, se utilizando da metodologia usualmente empregada nessas situações.

25. Face ao exposto, esta área técnica opina pelo **PROVIMENTO** do presente recurso por entender que a reclamação inicial da Recorrente contém os elementos mínimos para se iniciar a análise de uma reclamação no âmbito do MRP, conforme os requisitos dispostos no art. 128 da RCVM 135.

26. Portanto, nos termos do disposto no art. 132, parágrafo único, inciso I, alínea a, da RCVM 135, propomos submeter a matéria à apreciação do Colegiado da CVM, colocando esta SMI à disposição para relatar o caso, caso se julgue pertinente e conveniente.

Respeitosamente,

Francisco José Bastos Santos

Analista do Setor de Mecanismos de Ressarcimento - SEMER

Saulo Prokesch

Chefe do Setor de Mecanismos de Ressarcimento - SEMER

Érico Lopes dos Santos

Gerente de Estrutura de Mercado e Sistemas Eletrônicos - GME

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

André Francisco Luiz de Alencar Pássaro

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 **Francisco José Bastos Santos, Analista**, em 30/07/2024, às 15:57, com fundamento no art. 6º do Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015.



Documento assinado eletronicamente por **Saulo Prokesch, Chefe de Seção**, em 31/07/2024, às 09:59, com fundamento no art. 6º do Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015.



Documento assinado eletronicamente por **Érico Lopes dos Santos, Gerente**, em 31/07/2024, às 16:04, 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 02/08/2024, às 09:08, 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 13/08/2024, às 21:21, 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 **2095056** e o código CRC **27C92E7F**.

*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" **2095056** and the "Código CRC" **27C92E7F**.*