



COMISSÃO DE VALORES MOBILIÁRIOS

Memorando nº 5/2020-CVM/SMI/GME

Rio de Janeiro, 09 de janeiro de 2020.

À SMI

Assunto: Recurso em Processo de Mecanismo de Ressarcimentos de Prejuízos ("MRP") - Leison Merhey Machado e Easynvest - Título CV S.A. - Processo SEI n.º 19957.011100/2019-17 – MRP n.º 588/2018.

Senhor Superintendente,

1. Trata-se de recurso postado por Leison Merhey Machado ("reclamante"), em 25 de outubro de 2019, contra a decisão do Diretor de Autorregulação da BSM de indeferir seu pedido de ressarcimento de prejuízos contra a Easynvest -Título CV S.A. ("reclamada"), decorrente da suposta impossibilidade de cancelar uma ordem de compra de 1.500 ações GGBR, limitada a R\$ 17,35, em 3 de outubro de 2018. Por conta disso, o reclamante pleiteou o ressarcimento de R\$ 10.000,00 (dez mil reais).

A. Relatório

A.1 Da reclamação

2. O reclamante relatou que, em 3 de outubro de 2018, às 10h11, enviou uma ordem de compra de 1.500 GGBR4, limitada a R\$ 17,35. A ordem ficou pendente em sua tela. Por causa disto, o cliente solicitou o cancelamento da referida ordem. Entretanto, o cancelamento também ficou pendente em sua tela.

3. Às 10h47 do mesmo dia, o reclamante entrou em contato com a reclamada e soube que a sua ordem havia sido executada às 10h27. Entretanto, neste momento, o ativo oscilou entre R\$ 17,11 a R\$ 17,15, abaixo do valor pago pela reclamada. Adicionalmente, ele foi informado que o sistema da reclamada estaria sofrendo intermitências.

4. Por conta dos prejuízos relativos a esta operação com GGBR4, o

reclamante solicitou um ressarcimento de R\$ 10.000,00 (dez mil reais) ao MRP.

A.2 Da defesa da reclamada

5. A corretora afirmou que às 10h11 do dia 3 de outubro de 2018, o cliente inseriu a compra de 1.500 GGBR4, na sua Plataforma de Negociação. Essa ordem foi integralmente executada às 10h15. Após a execução desta ordem, entre às 10h18 até às 10h43 do mesmo dia, houve intermitência na Plataforma de Negociação, gerando apenas atraso na visualização do *status* das ordens no *homebroker* do reclamante.

6. Assim, a reclamada defende que é infundada a alegação do reclamante de que a referida intermitência o impossibilitou de cancelar a ordem de compra de 1.500 GGBR4. Além disso, o pedido de cancelamento foi feito às 10h22, 7 minutos após a execução da ordem.

7. A reclamada conclui que a alegação do reclamante, de que sofreu prejuízos por conta da intermitência no seu *homebroker*, não se sustenta, porque essa instabilidade nos sistemas ocorreu após o cumprimento da ordem de compra. Não há qualquer nexo de causalidade entre a intermitência ocorrida nos sistemas *homebroker* da reclamada e o prejuízo sofrido pelo investidor. Adicionalmente, a corretora afirmou que, durante o período de instabilidade, havia disponibilizado vários canais alternativos para o atendimento de clientes.

A.3 Do Relatório de Auditoria n.º 686/19

8. A Superintendência de Auditoria de Negócios - SAN - elaborou o relatório de auditoria n.º 686/19, (fls.121 a 122, 0897086). Neste relatório, a SAN realizou a conciliação dos registros de ordens fornecidos pela reclamada com os registros de ofertas registrados pela B3, no pregão de 3 de outubro de 2018. Verificou-se que ambos registros conciliados são equivalentes.

9. Com base no detalhamento das ordens enviadas pelo reclamante, em 3 de outubro de 2018, constatou-se que a inserção da oferta de compra de 1.500 GGBR4 foi feita às 10h11min48s e a sua execução se deu às 10h15min26s. O cliente enviou a ordem de cancelamento às 10h22min23s, ou seja, **6min57s** após a execução da referida ordem. Por conta disto, o cancelamento solicitado foi rejeitado.

10. Assim, a SAN concluiu que, apesar da intermitência verificada nos sistemas da reclamada, o cancelamento da referida ordem não foi concretizado, pois a compra das 1.500 GGBR4 já havia sido efetuada anteriormente pela corretora.

A.4 Da decisão da BSM

11. Em 29 de outubro de 2018, o reclamante apresentou o pedido de ressarcimento de prejuízos no valor de R\$ 10.000,00, decorrentes de uma operação de compra de 1.500 GGBR4, ocorrida em 3 outubro de 2018. A reclamação é tempestiva, visto que foi apresentada dentro do prazo de 18 meses a contar da data em que ocorreu a ação ou omissão do participante em relação à operação reclamada, como dispõem o artigo 2.º do Regulamento do MRP e o artigo 80 da Instrução CVM 461/2007.

12. A BSM considerou que a controvérsia instaurada nos autos refere-se ao motivo pelo qual o reclamante foi impossibilitado de cancelar a ordem de compra de 1.500 GGBR4, limitada ao preço de R\$ 17,35, inserida em seu *homebroker*, às 10h11 do dia 3 de outubro de 2018.

13. Segundo o reclamante, a impossibilidade de cancelar a referida ordem foi a intermitência nos sistemas da reclamada. Por sua vez, a reclamada argumentou que o cancelamento não foi realizado pois o seu pedido ocorreu após a execução do referido pedido de compra. De acordo com o relatório de auditoria n.º 686/19, a segunda hipótese é a real: a impossibilidade do cancelamento da ordem de compra de 1.500 GGBR4, em 3 de outubro de 2018, ocorreu porque a compra havia sido executada antes do referido pedido de cancelamento.

14. Assim, a SJUR opinou pela improcedência do pedido de ressarcimento apresentado pelo reclamante, considerando que não houve configuração de hipótese de ressarcimento prevista no artigo 77 da ICVM n.º 461/2007.

B. MANIFESTAÇÃO DA ÁREA TÉCNICA

15. De início, cumpre registrar que se trata de recurso **intempestivo**, pois o reclamante foi informado da decisão do Diretor de Autorregulação da BSM em 25 de outubro de 2019 (fl.136, 0897086) e teria, nos termos do regulamento do MRP, até o dia 26/11/2019 para interpor recurso à CVM. O recurso apresentado foi postado apenas em 27 de novembro de 2019 (fl.138, 0897086).

16. Em seu recurso, o recorrente reafirma que as instabilidades verificadas em seu *homebroker*, em 3 de outubro de 2018, foram as responsáveis pela impossibilidade do cancelamento de sua ordem de compra, inserida às 10h11 daquele dia. O recorrente também questiona como a reclamada executou a sua ordem de compra ao preço de R\$ 17,35 se naquele dia o papel GGBR4 oscilou entre R\$ 16,03 a R\$ 17,21 (fl.140, 0897086).

17. A SAN, em seu relatório de auditoria, constatou que o reclamante, em 3 de outubro de 2018, solicitou o cancelamento de sua ordem de compra de 1.500 GGBR4 às 10h22min23s. Porém essa ordem já havia sido executada às 10h15min26s, ou seja, **6min57s** antes. Assim, não existe omissão da reclamada em acatar esse cancelamento.

18. A seguir, o recorrente questiona o valor pago em sua compra, ao afirmar que o ativo oscilou entre R\$ 16,03 a R\$ 17,21, naquele dia. Entretanto, nos registros da página do "Yahoo Finanças", reproduzido no relatório de análise 004/2020 (0914086), nota-se que a oscilação deste ativo, em 3 de outubro de 2018, foi entre R\$ 16,35 a R\$ 17,56, intervalo que inclui o preço pago de R\$ 17,35.

19. Adicionalmente, a Ouvidoria da B3 enviou e-mail ao reclamante com a explicação da reclamada de que as intermitências ocorridas no *homebroker* do reclamante limitaram-se a atrasos na visualização das ordens na tela do investidor e que durante essa instabilidade a corretora havia disponibilizado canais alternativos de contingência, como telefone e e-mail (fl.9, 0897086). Inclusive, a disponibilização dessa contingência está expressa no item 2.5 do Contrato de Intermediação, assinado pelas partes (fl.78, 0897086). O próprio reclamante relatou que entrou em contato com a reclamada, por telefone, às 10h46, para tratar desta compra reclamada (fl.1, 0897086).

20. Portanto, pelo exposto, esta área técnica propõe o não conhecimento do recurso, por ser intempestivo. Alternativamente, no mérito, acompanha o

parecer e a decisão da SJUR e do Diretor de Autorregulação da BSM em julgar improcedente essa reclamação, por não haver sido caracterizada relação entre o prejuízo do reclamante com alguma suposta ação ou omissão da reclamada, e propõe, assim, o não provimento do recurso.

21. Nesses termos, propomos a submissão do assunto à deliberação do Colegiado, com sugestão de relatoria pela GME/SMI.

Atenciosamente,

Érico Lopes dos Santos

Gerente de Estrutura de Mercado e Sistemas Eletrônicos - GME

Ao SGE, de acordo com a manifestação da GME.

Carlos Eduardo Pereira da Silva

Superintendente de Relações com o Mercado e Intermediários - SMI -
em exercício

Ciente.

À EXE, para as providências exigíveis.

Andréa Araújo Alves de Souza

Superintendente Geral - em exercício



Documento assinado eletronicamente por **Érico Lopes dos Santos, Gerente**, em 09/01/2020, às 10:58, com fundamento no art. 6º, § 1º, do Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015.



Documento assinado eletronicamente por **Carlos Eduardo Pereira da Silva, Superintendente em exercício**, em 09/01/2020, às 18:04, com fundamento no art. 6º, § 1º, do Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015.



Documento assinado eletronicamente por **Andrea Araujo Alves de Souza, Superintendente Geral em exercício**, em 09/01/2020, às 18:24, com fundamento no art. 6º, § 1º, 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 **0914103** e o código CRC **51747004**.

*This document's authenticity can be verified by accessing https://sei.cvm.gov.br/conferir_autenticidade, and typing the "Código Verificador" **0914103** and the "Código CRC" **51747004**.*

