



COMISSÃO DE VALORES MOBILIÁRIOS

Memorando nº 58/2020-CVM/SMI/GME

Rio de Janeiro, 1º de junho de 2020.

À SMI

Assunto: Recurso em Processo de Mecanismo de Ressarcimentos de Prejuízos ("MRP") -Alan Patrik de Abreu e XP Investimentos CCTVM S.A. - Processo SEI n.º 19957.013238/2020-78 – MRP n.º 791/2019.

Senhor Superintendente,

1. Trata-se de recurso apresentado por ALAN PATRIK DE ABREU ("Reclamante"), em 29/04/2020, contra a decisão do Pleno do Conselho de Supervisão da BSM Supervisão de Mercados de indeferir seu pedido de ressarcimento de prejuízos contra a XP INVESTIMENTOS CCTVM S.A. ("Reclamada"), por suposta falha nas plataformas de negociação da corretora em 2 de agosto de 2019.

A. Relatório

A.1 Da reclamação

2. O Reclamante alegou que, em 01/08/2019 às 18h21, inseriu uma ordem de compra de 3.000 ações SUZB3, limitada a R\$ 30,00. Entretanto, por problemas técnicos com a plataforma XP, essa ordem não foi executada ao preço limite. Assim, nova ordem foi inserida e a compra de 3.000 SUZB3 foi realizada às 17h49 de 02/08/2019, ao preço de R\$ 30,24.

3. Por conta desta falha, o Reclamante solicitou o ressarcimento de R\$ 720,00, mais as diferenças proporcionais cobradas na taxa liquidação, emolumentos e INSS, que representariam o quanto a mais foi pago em relação à ordem limitada a R\$ 30,00.

A.2 Da defesa da Reclamada

4. Em sua defesa, a Reclamada negou que tenham ocorrido instabilidades em suas plataformas nos dias 02 e 05/08/2019 (fl. 18, 0988679). Além disso, ela defendeu que, ainda que o Reclamante enfrentasse instabilidades, estavam disponíveis canais alternativos para comunicação com a Corretora e com sua mesa de operações.

5. A Reclamada informou ainda que, ao ser contatada pelo Reclamante no dia da negociação, informou que constava o cancelamento da ordem enviada no dia anterior e orientou que ele inserisse uma nova ordem. Assim, no seu entendimento o prejuízo verificado decorreu da decisão do Reclamante de não seguir essa orientação.

6. Ante ao exposto, a Reclamada defendeu que se tratava de reclamação improcedente.

A.3 Da decisão da BSM - Supervisão de Mercados

7. Preliminarmente, a BSM atestou a tempestividade da reclamação e a legitimidade das partes. A reclamação foi apresentada à BSM em 09/08/2019 sobre fatos ocorridos em 02/08/2019, dentro, portanto, do período estipulado no Regulamento do MRP. 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.

8. Já com relação ao objeto da reclamação, a suposta falha na plataforma da Reclamada que teria impedido a execução da ordem de compra de 3.000 SUZB3 limitada a R\$ 30,00, a BSM extraiu dos sistemas da entidade administradora do mercado de bolsa e balcão, autorizada pela CVM - B3 - as negociações do ativo SUZB3, no pregão de 02/08/2019. A partir da análise dos dados obtidos, a BSM identificou que a ordem enviada pelo reclamante foi recepcionada pela Reclamada e transmitida para os sistemas de negociação da B3, nos termos da legislação vigente, mas, às 10h32min29s, foi cancelada pelo Reclamante. Uma nova ordem foi inserida às 14h17min19s e modificada às 17h43m32s.

9. A BSM identificou que só havia condições de mercado para a compra de 3.000 SUZB3 ser executada a R\$ 30,00 no período compreendido entre 11h48min21s e 12h07min37s do pregão de 02/08/2019. Entretanto, nesse período não havia ordem em nome do reclamante no livro de negociação da B3.

10. Nesse contexto, o Diretor de Autorregulação da BSM decidiu pela improcedência do pedido do reclamante, em razão de seu prejuízo não ter sido causado por ação ou omissão da reclamada, condição imposta pelo art. 77 da Instrução CVM 461/2007 para ressarcimento de prejuízos por meio do MRP.

A.4 Do recurso

11. Em seu recurso, o Recorrente reafirmou sua visão de que houve falha técnica na plataforma XP, pois a tela visualizada por ele não corresponderia ao que ocorria no sistema PUMA, já que ainda mostrava a ordem enviada no dia 1º/8/2019 como "agendada", induzindo-o, assim, a erro. Ele admite ter recebido a recomendação da Reclamada de inserção de uma nova ordem de compra, mas informou que não o fez por ter considerado que havia o risco de execução em duplicidade.

B. MANIFESTAÇÃO DA ÁREA TÉCNICA

12. De início, cumpre registrar que se trata de recurso tempestivo. A BSM comunicou o resultado do julgamento ao Reclamante em 22/04/2020. Assim, conforme as regras previstas no regulamento do MRP, ele teria até o dia 22/05/2020 para apresentar recurso. O recurso foi apresentado em 29/04/2020.

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

14. De início, deve-se ressaltar a verificação feita pela BSM de que o único momento em que houve condições de mercado para a execução do negócio pretendido pelo Reclamante (compra de SUZB3 com valor limitado a R\$30,00) foi durante a janela em que não existia ordem de compra, pois a ordem inicial já havia sido cancelada e a nova ordem ainda não havia sido inserida. A ordem inicial foi colocada pelo Reclamante ao final do dia 1º/08/2019 e foi cancelada no dia 2/08/2019 às 10h32min29s. Entre 11h48min21s e 12h07min37s do dia 02/08/2019, os papéis SUZB3 chegaram a ser negociados abaixo de R\$ 30,00. Após, o ativo só foi negociado acima do preço alvo. O Reclamante só voltou a inserir a ordem de compra às 14h17min19s, modificando-a às 17h43m32s. No final do dia, ocorreu a execução, ao preço médio de R\$30,24.

15. No recurso, o Reclamante apresenta o argumento de que sua ordem inicial, inserida em 1º/08/2019, era visualizada em sua tela de *homebroker* como “agendada” até por volta das 14h do dia 02/08/2019. Ele argumenta que a apresentação da ordem como agendada, dificultava e confundia o seu entendimento sobre o real status da ordem, e, por conseguinte, deixava-o temeroso de inserir nova ordem que poderia ser executada por duplicidade.

16. Em que pese a aparente falha do sistema, ao mostrar a ordem inserida no dia anterior como agendada, é certo que o Reclamante, ao entrar em contato com a Reclamada, obteve a informação correta, de que a ordem havia sido cancelada acrescida da orientação de que se ele quisesse efetuar o negócio, deveria inserir nova ordem de compra.

17. Dessa forma, como disposto no Relatório de Análise 121/2019 (1001872), verificou-se no presente caso, em suma, que:

17.1. a suposta instabilidade nos sistemas da Reclamada, em manter a visualização de uma ordem “cancelada” como “agendada”, não seria relevante o suficiente a ponto de impedir que o Reclamante comprasse o ativo SUSZB3 ao preço desejado de R\$ 30,00, afinal, ele recebeu a confirmação da Reclamada de que a ordem tinha sido cancelada, com a orientação de inserir nova ordem; e

17.2. a janela de oportunidade para a compra de SUZB3 a R\$ 30,00 ocorreu entre 11h48min21s e 12h07min37s, Porém, nesse intervalo, o Reclamante já havia cancelado sua ordem inicial e ainda não havia inserido nova ordem de compra;

18. Assim, as condições de mercado foram as únicas responsáveis pela não realização do objetivo do Reclamante, uma vez que, após inserção de nova ordem às 14h17m19sec de 02/08/2019, o ativo só foi negociado acima de R\$ 30,00, o que fez com que ele só conseguisse comprar o ativo no fim do pregão, após modificação da ordem, a R\$ 30,24.

19. Diante do exposto, esta área técnica entende que o prejuízo sofrido pelo Reclamante não pode ser atribuído a ação ou omissão da Reclamada e opina pelo NÃO PROVIMENTO ao recurso apresentado, mantendo-se a decisão do

Diretor de Autorregulação de indeferir o ressarcimento pedido.

20. 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.

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 **Érico Lopes dos Santos, Gerente**, em 02/06/2020, às 11:58, com fundamento no art. 6º, § 1º, do Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015.



Documento assinado eletronicamente por **Francisco José Bastos Santos, Superintendente**, em 02/06/2020, às 12:33, com fundamento no art. 6º, § 1º, do Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015.



Documento assinado eletronicamente por **Alexandre Pinheiro dos Santos, Superintendente Geral**, em 02/06/2020, às 13:17, 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 **1003496** e o código CRC **4AA1E058**.

*This document's authenticity can be verified by accessing https://sei.cvm.gov.br/conferir_autenticidade, and typing the "Código Verificador" **1003496** and the "Código CRC" **4AA1E058**.*

