

EXEMPLOS DE PROBLEMAS MAIS COMUNS

SUGESTÕES DE BOAS PRÁTICAS ÀS EXCHANGES

por Ana Paula Rabello

É notório que a natureza do meu trabalho me coloca em contato direto com as dificuldades e os dilemas enfrentados cotidianamente pelos meus clientes como investidores e contribuintes. A dificuldade para regatar as informações relativas às operações é tanta que muitas vezes me coloco inclusive na condição de ponte entre cliente e exchange. E foi a partir do contato diário com essa realidade, nessa busca diária por soluções, que pude ter mais clareza sobre os problemas documentais mais frequentes encontrados pelo clientes de cripto nos dias de hoje. É o que passarei a descrever.

Antes, porém, gostaria de ressaltar que os nomes das empresas serão omitidos, quando possível, visto que o meu propósito é sobretudo situar o leitor quanto às desconformidades típicas no serviço prestado.

Espero, com esse exercício didático, sinalizar caminhos para que essas empresas revisem seus processos, aperfeiçoem os seus serviços, na convicção de que o amadurecimento do mercado seja o desejo todos.

Vamos lá!

Falta de transparência com relação ao Report introduzido pela IN1888

Há cerca de um ano, em março de 2020, publiquei um artigo intitulado “*As exchanges nacionais estão informando corretamente suas transações à Receita Federal?*”, na íntegra, aqui.

Recapitulando: a IN 1.888 prevê que as exchanges nacionais sejam obrigadas a reportar quaisquer transações, independentemente dos valores transacionados. Daí se depreende que não há limite mínimo para esse reporte: TODAS AS OPERAÇÕES são consideradas!

A primeira consequência desse tipo de exigência é que todos os dados a serem informados pelas exchanges também terão de ser declarados por você no imposto de renda.

Projetava, quando sobreveio a IN 1.888, que as exchanges muito provavelmente disponibilizariam o relatório de movimentações segundo as parametrizações estabelecidas pela referida IN.

Mas alguém tem notícia de alguma exchange fazendo isso? Eu não tenho.

Aliás, nenhum cliente recebeu qualquer documento relativo à IN das exchanges em que operam.

Extratos confusos e de difícil extração

Estamos falando de empresas de tecnologia, certo? Então como justificar que uma empresa de tecnologia não consiga emitir arquivo em formato CSV, por exemplo? Qual a explicação?

Por que motivo os extratos não são minimamente padronizados, de forma a facilitar a leitura por qualquer pessoa?

Vamos além: a maior parte das exchanges apresenta extratos com algum tipo de *bug* ou informação faltante – taxa discrepante, omissão de data ou de operação.

Em realidade, na minha prática diária lidando com essas questões, identifico uma lista infindável de problemas com os quais o cliente frequentemente se depara ao declarar as suas movimentações.

Este ano, inclusive, testemunhamos casos de contribuintes impossibilitados de acessar extratos relativos ao ano anterior, e que por esse motivo foram penalizados com multas decorrentes da ausência das informações de compra.

Hoje um contribuinte que deseje regularizar a sua situação perante o Fisco, relativamente ao período de até cinco anos anteriores, terá de se lançar numa busca frenética pelo registro de suas operações, e sofrerá com a ausência de informação.

Também é preciso dizer que muitos contribuintes não declaram suas movimentações exatamente por não conseguirem decifrar os extratos. Pior, muitos sequer conseguem emití-lo, o que os leva a um vai e vem de e-mails e abertura de reclamações em ambiente de atendimento automático.

Tudo que acabei de relatar nos leva a um terceiro problema...

Ausência de canal de atendimento telefônico

Aqui eu adoeço. Absolutamente toda semana é preciso intermediar algum tipo de comunicação entre cliente e exchange na busca por alguma solução documental. A ausência de atendimento telefônico impera, o e-mail como canal de atendimento é a norma.

Todos os dias é possível testemunhar a saga empreendida pelos clientes em busca de informações – que, aliás, lhe são devidas –, geralmente por meio

de troca incessante de e-mails, nunca lhes sendo possível falar por voz com alguém do outro lado.

Nesse quesito, fazemos um convite às exchanges nacionais para que testem o atendimento telefônico. Ei, que tal disponibilizar o bom e velho conhecido 0800??!

Como você pode ver, bitcoiner, há muitos gargalos que ainda precisam ser superados no mercado nacional de cripto. É até natural que seja assim, haja vista ser uma inovação em todos os sentidos, e por isso mesmo com muitos aspectos ainda a serem solucionados; porém, tendo em vista as obrigações tributárias a que os operadores desse mercado estão sujeitos, é preciso que as exchanges de fato cooperem com os seus clientes, prestem um serviço à altura das expectativas normais de qualquer consumidor.

Temos visto que a disponibilização de extratos, embora constitua uma funcionalidade primária de qualquer exchange, ainda é feita de modo muito precário. Os canais de atendimentos igualmente geram muita frustração, pois serem ineficientes e mesmo incapazes de dar vazão à demanda.

Além das dificuldades habituais relacionadas à declaração de impostos, que não são poucas, e de fato geram muitas dúvidas, o cliente de cripto tem ainda de lidar com um componente adicional: uma série de transtornos por absoluta falta de competência das empresas que atuam no ramo. Os clientes se veem acuados pelos prazos, pelas obrigações, e ainda têm que literalmente tentar tirar leite de pedra para conseguir extrair os dados das suas movimentações.

O exercício que empreendi, de relacionar os problema mais frequentes, não termina aqui. Se você gostou e entendeu a relevância do tema, convido-o a dar um mergulho nos **EXTRATOS**. A partir de exemplos práticos, retirados de situações reais, pretendo mostrar da maneira mais didática possível quais são exatamente as falhas que temos encontrado. Tenho certeza de que muitos delas soarão familiares a você.

Até a próxima!!