



Receita Federal

Coordenação-Geral de Tributação

Solução de Consulta nº 186 - Cosit

Data 29 de julho de 2015

Processo *****

Interessado *****

CNPJ/CPF *****

ASSUNTO: CONTRIBUIÇÃO PARA O PIS/PASEP

RETENÇÃO NA FONTE. A REMUNERAÇÃO PELA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE TELEATENDIMENTO (CALL CENTER).

Por falta de previsão legal, não está sujeita à retenção na fonte do Pis/Pasep a remuneração pela prestação de serviços de teleatendimento (call center) quando este for objeto principal e exclusivo de um contrato de prestação de serviço, no qual se constitui atividade preponderante

Quando o serviço de teleatendimento for acessório de outra atividade da empresa, cujo contrato de prestação de serviço tenha um objetivo mais amplo e que convirja para outra atividade econômica, poderá sofrer ou não as retenções na fonte, dependendo de estar o serviço prestado considerado preponderante inserido nos artigos 30 da Lei nº 10.833/2003, no que diz respeito à CSLL, Pis/Pasep e Cofins, e nos artigos 647, 649 e 651 do RIR/99, referente ao IRPJ.

Dispositivos Legais: Lei nº 10.833, de 2003, art. 30; Decreto nº 3.000 de março de 1999, arts. 647, 649 e 651; CLT, art. 681, §§ 1º e 2º.

ASSUNTO: CONTRIBUIÇÃO PARA O FINANCIAMENTO DA SEGURIDADE SOCIAL - COFINS

RETENÇÃO NA FONTE. A REMUNERAÇÃO PELA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELEATENDIMENTO (CALL CENTER).

Por falta de previsão legal, não está sujeita à retenção na fonte da Cofins a remuneração pela prestação de serviços de teleatendimento (call center) quando este for objeto principal e exclusivo de um contrato de prestação de serviço, no qual se constitui atividade preponderante por falta de previsão legal.

Quando o serviço de teleatendimento for acessório de outra atividade da empresa, cujo contrato de prestação de serviço tenha um objetivo mais amplo e que convirja para outra atividade econômica, poderá sofrer ou não as retenções na fonte, dependendo de estar o serviço prestado considerado preponderante inserido nos artigos 30 da Lei nº 10.833/2003, no que diz respeito à CSLL, Pis/Pasep e Cofins, e nos artigos 647, 649 e 651 do RIR/99, referente ao IRPJ.

Dispositivos Legais: Lei nº 10.833, de 2003, art. 30; Decreto nº 3.000 de março de 1999, arts. 647, 649 e 651; CLT, art. 681, §§ 1º e 2º

ASSUNTO: CONTRIBUIÇÃO SOCIAL SOBRE O LUCRO LÍQUIDO - CSLL

RETENÇÃO NA FONTE. A REMUNERAÇÃO PELA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELEATENDIMENTO (CALL CENTER).

Por falta de previsão legal, não está sujeita à retenção na fonte da Contribuição Social Sobre o Lucro Líquido a remuneração pela prestação de serviços de teleatendimento (call center) quando este for objeto principal e exclusivo de um contrato de prestação de serviço, no qual se constitui atividade preponderante por falta de previsão legal.

Quando o serviço de teleatendimento for acessório de outra atividade da empresa, cujo contrato de prestação de serviço tenha um objetivo mais amplo e que convirja para outra atividade econômica, poderá sofrer ou não as retenções na fonte, dependendo de estar o serviço prestado considerado preponderante inserido nos artigos 30 da Lei nº 10.833/2003, no que diz respeito à CSLL, Pis/Pasep e Cofins, e nos artigos 647, 649 e 651 do RIR/99, referente ao IRPJ.

Dispositivos Legais: Lei nº 10.833, de 2003, art. 30; Decreto nº 3.000 de março de 1999, arts. 647, 649 e 651; CLT, art. 681, §§ 1º e 2º.

ASSUNTO: IMPOSTO SOBRE A RENDA RETIDO NA FONTE - IRRF

RETENÇÃO NA FONTE. A REMUNERAÇÃO PELA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELEATENDIMENTO (CALL CENTER).

Por falta de previsão legal, não está sujeita à retenção na fonte do Imposto de Renda a remuneração pela prestação de serviços de teleatendimento (call center) quando este for objeto principal e exclusivo de um contrato de prestação de serviço, no qual se constitui atividade preponderante por falta de previsão legal

Quando o serviço de teleatendimento for acessório de outra atividade da empresa, cujo contrato de prestação de serviço tenha um objetivo mais amplo e que convirja para outra atividade econômica, poderá sofrer ou não as retenções na fonte, dependendo de estar o serviço prestado considerado preponderante inserido nos artigos 30 da Lei nº 10.833/2003, no que diz respeito à CSLL, Pis/Pasep e Cofins, e nos artigos 647, 649 e 651 do RIR/99, referente ao IRPJ.

Dispositivos Legais: Lei nº 10.833, de 2003, art. 30; Decreto nº 3.000 de março de 1999, arts. 647, 649 e 651; CLT, art. 681, §§ 1º e 2º.

Relatório

A Consulente, acima identificada, informa que é pessoa jurídica de direito privado que atua na área de teleatendimento (call center) e, por conseguinte, a despeito de ser contribuinte do IRPJ, da CSLL, do Pis/Pasep e da Cofins, entende que essa atividade não está sujeita à retenção na fonte desses tributos, quando dos pagamentos das respectivas faturas pelos clientes, visto que ela não está explicitamente citada na relação constante do artigo 647, nem se coaduna com os serviços previstos nos artigos 649 e 651, do Regulamento do Imposto de Renda, aprovado pelo Decreto nº 3.000/99 . Da mesma forma, também não está contemplada nas especialidades tratadas no artigo 30 da Lei nº 10.833/2003, que disciplina a retenção na fonte das contribuições sociais: Sobre o Lucro Líquido, Cofins e Pis/Pasep.

De modo a firmar seu entendimento, trouxe à baila a Solução de Consulta nº 62, de 12.07.2010, emitida pela Superintendência da 6a. Região Fiscal da Secretaria da Receita Federal do Brasil, cuja ementa, relativa ao IRRF e estendida aos outros tributos mencionados, tem o seguinte teor:

“Solução de Consulta nº 62, de 12 de julho de 2010

ASSUNTO: Imposto sobre a Renda Retido na Fonte - IRRF

EMENTA: FONTE. CALL CENTER. Os pagamentos ou créditos referentes à contratação de central de relacionamento (também chamada de call center ou contact center) não estão submetidos à retenção na fonte do IRPJ, por falta de previsão legal. A locação de mão-de-obra, ou os pagamentos de comissão ou corretagem nas vendas, ou a prestação de serviços profissionais de assessoria , ou de pesquisas em geral, não se confundem com a prestação de serviço de call center, submetendo-se às retenções previstas na legislação, ainda que os valores sejam pagos a empresas de call center.”

Contudo, apesar de acreditar que o serviço de teleatendimento não está sujeito às retenções na fonte, alega que seus clientes têm retido o IRPJ, CSLL, Pis/Pasep e Cofins, quando do pagamento das faturas relacionadas à prestação desse serviço.

Assim, diante do exposto, indaga:

1) Está correta a sua interpretação da legislação vigente, no sentido de que as faturas que emite, relativas à prática dessa atividade de teleatendimento (ou call center) não estão sujeitas à retenção, por parte das respectivas fontes pagadoras, do IRPJ, CSLL, PIS e COFINS?

2) Para o caso de sua interpretação declarada no item precedente acerca da legislação estiver equivocada, qual seria a interpretação correta no entendimento da Receita Federal, para o mais correto enquadramento tributário de suas atividades de teleatendimento (call center).

Fundamentos

Preliminarmente, cabe reparar que a Consulente não traz detalhes acerca dos serviços, efetivamente prestados por ela, atinentes ao teleatendimento, posto que sua atividade social abarca muitas outras atividades.

Desta feita, dentro do escopo genérico apresentado, a presente consulta será respondida com base na definição geral encontrada nos sítios da Internet, que descreve o serviço de teleatendimento ou call center como atividade que se organiza como centros de atendimento com o objetivo de estabelecer um canal direto de comunicação entre cliente e empresa, por meio da interface telefônico-informática. É uma forma de serviço recém construída e no seu ambiente de trabalho, este é conduzido via telefone, utilizando-se, para sua consecução, simultaneamente, terminais de computador.

Trata-se basicamente de um canal de comunicação entre o cliente e a empresa e pode ser terceirizado.

Visto assim, tem-se que a prestação do serviço de teleatendimento ou call center tanto pode ser atividade principal e objeto de um contrato exclusivo, como acessória e vinculada a outros contratos de trabalho realizados pela Consulente.

No caso de se constituir numa prestação de serviço por si só, isolada dos outros objetivos sociais da Consulente, ela não deve se sujeitar à retenção na fonte do Imposto de Renda, Contribuição Social sobre o Lucro Líquido, Pis/Pasep e Cofins, ao fundamento dos artigos 30 da Lei nº 10.833/2003, que rege a retenção das contribuições sociais, e dos artigos 647, 649 e 651 do RIR/99, como se lê abaixo.

Lei nº 10.833, de 29.12.2003

Art. 30 . Os pagamentos efetuados pelas pessoas jurídicas a outras pessoas jurídicas de direito privado, pela prestação de serviços de limpeza, conservação, manutenção, segurança, vigilância, transporte de valores e locação de mão-de-obra, pela prestação de serviços de assessoria creditícia, mercadológica, gestão de crédito, seleção e riscos, administração de contas a pagar e a receber, bem como pela remuneração de serviços profissionais, estão sujeitos a retenção na fonte da Contribuição Social sobre o Lucro Líquido - CSLL, da COFINS e da contribuição para o PIS/PASEP. (Vide Medida Provisória nº 232, 2004)

§ 1º O disposto neste artigo aplica-se inclusive aos pagamentos efetuados por:

I - associações, inclusive entidades sindicais, federações, confederações, centrais sindicais e serviços sociais autônomos;

II - sociedades simples, inclusive sociedades cooperativas;

III - fundações de direito privado; ou

IV - condomínios edilícios.

§ 2º Não estão obrigadas a efetuar a retenção a que se refere o caput as pessoas jurídicas optantes pelo SIMPLES.

...

Regulamento do Imposto de Renda – RIR/99, aprovado pelo Decreto nº 3.000

Art. 647. Estão sujeitas à incidência do imposto na fonte, à alíquota de um e meio por cento, as importâncias pagas ou creditadas por pessoas jurídicas a outras pessoas jurídicas, civis ou mercantis, pela prestação de serviços caracterizadamente de natureza profissional (Decreto-Lei nº 2.030, de 9 de junho de 1983, art. 2º, Decreto-Lei nº 2.065, de 1983, art. 1º, inciso III, Lei nº 7.450, de 1985, art. 52, e Lei nº 9.064, de 1995, art. 6º).

§ 1º Compreendem-se nas disposições deste artigo os serviços a seguir indicados:

- 1. administração de bens ou negócios em geral (exceto consórcios ou fundos mútuos para aquisição de bens);*
- 2. advocacia;*
- 3. análise clínica laboratorial;*
- 4. análises técnicas;*
- 5. arquitetura;*
- 6. assessoria e consultoria técnica (exceto o serviço de assistência técnica prestado a terceiros e concernente a ramo de indústria ou comércio explorado pelo prestador do serviço);*
- 7. assistência social;*
- 8. auditoria;*
- 9. avaliação e perícia;*
- 10. biologia e biomedicina;*
- 11. cálculo em geral;*
- 12. consultoria;*
- 13. contabilidade;*
- 14. desenho técnico;*
- 15. economia;*
- 16. elaboração de projetos;*
- 17. engenharia (exceto construção de estradas, pontes, prédios e obras assemelhadas);*

18. *ensino e treinamento;*

19. *estatística;*

20. *fisioterapia;*

21. *fonoaudiologia;*

22. *geologia;*

23. *leilão;*

24. *medicina (exceto a prestada por ambulatório, banco de sangue, casa de saúde, casa de recuperação ou repouso sob orientação médica, hospital e pronto-socorro);*

25. *nutricionismo e dietética;*

26. *odontologia;*

27. *organização de feiras de amostras, congressos, seminários, simpósios e congêneres;*

28. *pesquisa em geral;*

29. *planejamento;*

30. *programação;*

31. *prótese;*

32. *psicologia e psicanálise;*

33. *química;*

34. *radiologia e radioterapia;*

35. *relações públicas;*

36. *serviço de despachante;*

37. *terapêutica ocupacional;*

38. *tradução ou interpretação comercial;*

39. *urbanismo;*

40. *veterinária.*

§ 2º O imposto incide independentemente da qualificação profissional dos sócios da beneficiária e do fato desta auferir receitas de quaisquer outras atividades, seja qual for o valor dos serviços em relação à receita bruta.

...

Art. 649. Estão sujeitos à incidência do imposto na fonte à alíquota de um por cento os rendimentos pagos ou creditados por pessoas jurídicas a outras pessoas jurídicas civis ou mercantis pela prestação de serviços de limpeza, conservação, segurança, vigilância e por locação de mão-de-obra (Decreto-Lei n.º 2.462, de 30 de agosto de 1988, art. 3.º, e Lei n.º 7.713, de 1988, art. 55).

...

Art. 651. Estão sujeitas à incidência do imposto na fonte, à alíquota de um e meio por cento, as importâncias pagas ou creditadas por pessoas jurídicas a outras pessoas jurídicas (Lei n.º 7.450, de 1985, art. 53, Decreto-Lei n.º 2.287, de 23 de julho de 1986, art. 8.º, e Lei n.º 9.064, de 1995, art. 6.º):

I - a título de comissões, corretagens ou qualquer outra remuneração pela representação comercial ou pela mediação na realização de negócios civis e comerciais;

II - por serviços de propaganda e publicidade.

Deve ser observado, no entanto, que o teleatendimento é apenas um dos serviços prestados pela Consulente que tem como objeto social, previsto no artigo 3º de seu Estatuto Social, as seguintes atividades: (a) a prestação de serviços de tecnologia de informação, envolvendo: serviços de armazenamento de dados e de outros bens relacionados às atividades previstas neste artigo; serviços de assessoria e consultoria em informática; serviços de suporte técnico em informática, inclusive instalação, configuração e manutenção de programas de computação, softwares e banco de dados; serviços de manutenção de máquinas e equipamentos relacionados às atividades referidas neste artigo; serviços de processamento de dados em geral e congêneres; ensino e treinamento em serviços e informática; (b) a prestação de serviços de consultoria em sistemas de gestão documental; (c) a execução de serviços de digitação, digitalização e impressão de imagens na área de informática; (d) a prestação de serviços de triagem, organização, custódia e guarda de documentos de terceiros; (e) a prestação de serviços de agenciamento e intermediação de negócios; (f) a prestação de serviços de gestão de processos de negócios; (g) locação de espaço físico em imóveis; (h) a participação em outras sociedades, nacionais ou estrangeiras, na qualidade de sócia, acionista ou quotista; e **(i) prestação de serviços de contatos telefônicos, envolvendo: serviços de call center; implantação de centrais de atendimento para terceiros; recrutamento, treinamento, locação e fornecimento de mão-de-obra especializada; locação de equipamentos de telefonia e informática em geral; desenvolvimento, implementação, gerenciamento, execução de sistemas de informática, processamento e digitação de dados referentes aos serviços de centrais de atendimento, telemarketing, promoção de vendas de produtos e serviços diversos, pesquisa de mercado e mala direta de qualquer forma ou natureza,** serviços de cobrança extrajudicial.”

Perante o leque dos trabalhos que realiza, de maneira a esclarecer a dúvida da Consulente a respeito do correto enquadramento tributário de suas atividades de teleatendimento, deve-se atentar para o que dispõe o artigo 581 da CLT, abaixo parcialmente transcrito, o qual, embora trate de questões trabalhistas, deve elucidar a dúvida posta, pois estabelece como deve ser definida a atividade principal de uma empresa ou de um contrato, questão que, respondida, subsumirá ou não o teleatendimento às retenções na fonte.

Art. 581. Para os fins do item III do artigo anterior, as empresas atribuirão parte do respectivo capital às suas sucursais, filiais ou agências, desde que localizadas fora da base territorial da entidade sindical representativa da atividade econômica do estabelecimento principal, na proporção das correspondentes operações econômicas, fazendo a devida comunicação às Delegacias Regionais do Trabalho, conforme localidade da sede da empresa, sucursais, filiais ou agências. (Redação dada pela Lei nº 6.386, de 9.12.1976) (Vide Lei nº 11.648, de 2008)

§ 1º Quando a empresa realizar diversas atividades econômicas, sem que nenhuma delas seja preponderante, cada uma dessas atividades será incorporada à respectiva categoria econômica, sendo a contribuição sindical devida à entidade sindical representativa da mesma categoria, procedendo-se, em relação às correspondentes sucursais, agências ou filiais, na forma do presente artigo. (Redação dada pela Lei nº 6.386, de 9.12.1976)

§ 2º Entende-se por atividade preponderante a que caracterizar a unidade de produto, operação ou objetivo final, para cuja obtenção todas as demais atividades convirjam, exclusivamente em regime de conexão funcional. (Redação dada pela Lei nº 6.386, de 9.12.1976)

Desse modo, pode-se concluir que não cabe a retenção na fonte da Contribuição Social sobre o Lucro Líquido, do Pis/Pasep e da Cofins, nos termos do artigo 30 da Lei nº 10.833/2003 e do Imposto de Renda, previsto nos artigos 647, 649 e 651 do RIR/99, quando o teleatendimento (call center) for objeto principal e exclusivo de um contrato de prestação de serviço, no qual este se constitui atividade preponderante, como disposto no artigo 581 e parágrafos, da CLT.

Contudo, quando o serviço de teleatendimento for acessório de outra atividade da empresa, cujo contrato de prestação de serviço tenha um objetivo mais amplo e que convirja para outra atividade econômica, conforme disposto no § 2º do referido artigo 581, da CLT, poderá sofrer ou não as retenções na fonte, dependendo de estar o serviço prestado considerado preponderante inserido nos artigos 30 da Lei nº 10.833/2003, no que diz respeito à CSLL, Pis/Pasep e Cofins, e nos artigos 647, 649 e 651 do RIR/99, referente ao IRPJ.

Conclusão

2 Por tudo o que foi acima exposto, propõe-se que se responda à Consultante que:

3 - Não cabe a retenção na fonte da Contribuição Social sobre o Lucro Líquido, do Pis/Pasep e da Cofins, nos termos do artigo 30 da Lei nº 10.833/2003 e do Imposto de Renda, previsto nos artigos 647, 649 e 651 do RIR/99, quando o teleatendimento (call center) for objeto principal e exclusivo de um contrato de prestação de serviço, no qual este se constitui atividade preponderante, como disposto no artigo 581 e parágrafos, da CLT.

4 - Contudo, quando o serviço de teleatendimento for acessório de outra atividade da empresa, cujo contrato de prestação de serviço tenha um objetivo mais amplo e que convirja para outra atividade econômica, conforme disposto no § 2º do referido artigo 581, da CLT, poderá sofrer ou não as retenções na fonte, dependendo de estar o serviço prestado

considerado preponderante inserido nos artigos 30 da Lei nº 10.833/2003, no que diz respeito à CSLL, Pis/Pasep e Cofins, e nos artigos 647, 649 e 651 do RIR/99, referente ao IRPJ.

À consideração superior.

(assinado digitalmente)

IVANI MEIRA SCHLEDER

Auditora Fiscal da Receita Federal do Brasil

De acordo. Encaminhe-se à Coordenadora da Cotir para prosseguimento.

(assinado digitalmente)

KARINA ALESSANDRA DE MATTERA GOMES

Auditora Fiscal da Receita Federal do Brasil

Chefe da Disit08

De acordo. Ao Coordenador-Geral da Cosit para aprovação.

(assinado digitalmente)

CLÁUDIA LÚCIA PIMENTEL MARTINS DA SILVA

Auditora Fiscal da Receita Federal do Brasil

Coordenadora da Cotir

Ordem de Intimação

Aprovo a Solução de Consulta. Publique-se e divulgue-se nos termos do art. 27 da IN RFB nº 1.396, de 16 de setembro de 2013. Dê-se ciência ao interessado.

(assinado digitalmente)

FERNANDO MOMBELLI

Coordenador-Geral da Cosit