

A TELECOBRANÇA, OS SERVIÇOS DE CALL CENTER E A DESONERAÇÃO DA FOLHA DE SALÁRIOS: ENQUADRAMENTO POSSÍVEL. PLANEJAMENTO TRIBUTÁRIO VÁLIDO

Roberto Moreira Dias

Consulta tributária

A empresa Consulente honra-nos sobre a seguinte consulta:

Para o exercício de suas atividades, a Consulente enquadra-se na condição de sujeito passivo de contribuições previdenciárias, as quais sofreram diversas alterações desde a entrada em vigor da Lei nº 12.546/2011, com a então chamada 'desoneração da folha de salários'.

*Narra que sua prestação de serviços consiste em: i) telecobrança e ii) cobrança presencial. E apresenta, conforme solicitado, fotos do estabelecimento da sua matriz, através das quais fica caracterizada a presença de diversas unidades de Pontos de Atendimento (PA's), utilizados pelos seus colaboradores para **telecobrança** ativa e passiva em favor dos seus clientes.*

*Envia-nos, ademais, a minuta de seu contrato de prestação de serviços, do qual consta que recebidos os documentos dos seus clientes, 'iniciará de imediato os procedimentos de recuperação do crédito através de notificação extrajudicial, **telecobrança** e cobrança presencial, em qualquer parte do País, visando o rápido retorno dos créditos'. Sendo que tais atividades constam expressamente do objeto do contrato social da Consulente.*

E informa que objetivando a redução de seus riscos, já está segregando na sua escrituração contábil e fiscal as receitas de i) telecobrança e ii) cobrança presencial, emitindo, inclusive, notas fiscais de serviços referentes a cada atividade que desenvolve; além de estar pagando duas contribuições: uma via GPS (Guia da Previdência Social – código 2100) e outra

via DARF (Documento de Arrecadação de Receitas Federais – código 2985).

*Posto isto, a Consulente deseja saber se a atividade de **telecobrança** enquadrar-se-ia na sistemática de recolhimento da contribuição previdenciária patronal sobre a receita bruta, à alíquota de 2% (dois por cento), em substituição à contribuição previdenciária de 20% (vinte por cento) sobre a folha de salários, sendo destacado que as Contribuições a Terceiros não sofreram qualquer modificação. Ou seja, se está agindo de acordo com a legislação vigente, ao segregar essas receitas e recolher dois tributos e não um, previsto no art. 22, I, da Lei 8.212/91.*

Parecer

A Consulente pretende saber, em síntese, se a atividade de telecobrança que exerce está sujeita à desoneração da folha de salários, nos termos do art. 7º da Lei nº 12.546/2011 (com alterações sofridas pela Lei nº 13.043/2014).

Iniciaremos a nossa análise sobre o conceito de *call center*, com objetivo de demonstrar que o exercício de atividade de telecobrança exercido pela Consulente está englobado por aquele instituto. Após, teceremos considerações sobre os procedimentos a serem adotados pela Consulente, eis que deverá segregar as receitas de telecobrança daquelas de cobrança presencial, para, respeitada certa proporcionalidade, recolher dois tributos: um de 2% (dois) sobre a receita bruta referente à telecobrança; outro de 20% (vinte por cento) sobre a folha de salários, no que tange à cobrança presencial.

1. Conceito de *call center*: telecobrança é uma das hipóteses dessa atividade no caso da Consulente

Resta agora conceituar prestação de serviço de *call center*, já que essa hipótese não está expressamente prevista na Lista de Serviços anexa à Lei Complementar nº 116/2003. Na inexistência de definição legal (mesmo

se houvesse, poderia ser falaciosa – estabelecer a forma, mas não a substância dessa atividade econômica), buscamos no mundo dos negócios esse conceito.

A Gazeta Mercantil¹, em estudo sobre o setor de serviços de *call center* apresentou a seguinte definição:

Call centers, ou centrais de atendimento, são centrais telefônicas de empresas ou instituições estabelecidas com o propósito de **oferecer algum tipo de serviço para seus clientes**, usuários, associados, filiados, enfim, para o ‘público externo’.

Nesse sentido, diferencia-se de outra central telefônica, também presente em empresas ou instituições, a central privada de comunicação (PBX), que simplesmente concentra as chamadas recebidas do exterior, distribuindo-as para ramais, e permite chamadas telefônicas internas sem passar pela rede de telefonia pública, ou seja, é voltada para o ‘público interno’.

(...)

A operação de um call center pode ser montada para trabalho receptivo (resposta a chamada atendida) ou ativo (chamada que se antecipa ao contato do consumidor ou cliente). Um mesmo operador pode desenvolver tanto operações receptivas quanto ativas.

(...)

A utilização mais conhecida do call center é o Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC), mas ele pode realizar diversos outros serviços, tais como prospecção e clientes e negócios, pesquisa de satisfação de clientes, telemarketing, venda de produtos e serviços, serviços 0900, escritório virtual (fax, secretária eletrônica, correio eletrônico) e busca de fidelização do cliente (veja detalhes sobre os serviços na página 115).

Dessa definição desde logo já podemos mencionar que para a prestação de serviços de *call center* a presença do elemento humano é indis-

1. *Análise Setorial: Call Centers*, Volume I (Estrutura e Mercado), São Paulo: Panorama Setorial, Abril de 2002, p. 7.

pensável, já que aquela ocorre quando “*o atendente recebe uma ligação telefônica (serviço receptivo) ou quando efetua a ligação (serviço ativo) para um cliente ou usuário*”². E que tem relação com a atividade do tomador, tais como marketing, venda e atendimento pós-venda, **telecobrança**, além de incluir assistência técnica via telefone, esclarecimento de dúvida e recepção de reclamação. E de permitir “*ainda a realização de tarefas de interesse da empresa, tais como pesquisa de mercado, tentativa de retenção de clientes, campanhas publicitárias, apoio a vendedores externos, cobrança, atualização de cadastros de consumidores, verificação de crédito e captação de fundos*” (g.n.)³.

O *call center* representa uma prestação de serviço, porque se resume num fazer para outrem, mediante remuneração redutível a moeda, com a presença de um elemento humano, através do qual são concretizadas chamadas telefônicas, personalizadas, ativas e/ou passivas, refletidas em obrigações várias, inclusive a de **telecobrança**. Essa obrigação de fazer poderá ser cumprida com ou sem o auxílio de meios físicos, que poderão representar algumas utilidades (meio) para o serviço-fim que é o *call center*.

Estaríamos fortes, para elaboração dessa interpretação teleológica, nos dizeres do Professor Tercio Sampaio Ferraz Jr.⁴:

Em suma a interpretação teleológica e axiológica ativa a participação do intérprete na configuração do sentido. Seu movimento interpretativo, inversamente ao da interpretação sistemática que também postula uma cabal e coerente unidade do sistema, parte das **conseqüências** avaliadas das normas e retorna para o interior do sistema.

2. *Análise Setorial: Call Centers*, Volume I (Estrutura e Mercado), São Paulo: Panorama Setorial, Abril de 2002, p. 115.

3. *Análise Setorial: Call Centers*, Volume I (Estrutura e Mercado), São Paulo: Panorama Setorial, Abril de 2002, p. 115.

4. *Introdução ao estudo do direito – técnica, decisão, dominação*, São Paulo: Atlas, 2001, p. 289.

É como se o intérprete tentasse fazer com que o legislador **fosse capaz de mover suas próprias previsões**, pois as decisões dos conflitos parecem basear-se nas previsões de suas próprias conseqüências. Assim, entende-se que, não importa a norma, ela há de ter, para o hermenêuta, **sempre** um objetivo que serve para controlar até as conseqüências da previsão legal (a lei sempre visa aos fins sociais do direito e às exigências do bem comum, ainda que, de fato, possa parecer que eles não estejam sendo atendidos) (grifos no original).

Até o presente momento, analisamos o conceito de *call center* sob a ótica do direito tributário. Sob os olhos da Justiça do Trabalho, o Juiz do TRT da 1ª Região, Dr. Alexandre Agra Belmonte⁵, foi categórico:

Os “call centers” ou centros de atendimento visam a estabelecer um canal direto de comunicação entre cliente e empresa, por meio de interface telefônico-informática.

(...)

Atualmente predomina a utilização terceirizada, mas voltada também, entre outras finalidades, para a divulgação e venda de produtos e serviços, agendamento de serviços, **cancelamento de contratos**, atendimento de reclamações, comunicação de extravio e roubo de cartões de crédito, formação de cadastro e atendimento de consultas sobre carteira de pedidos, **faturamento, crédito e títulos**, histórico de compras e disponibilidade de estoque, etc.

(...)

Há vedação à terceirização da atividade-fim, na qual estão compreendidos os serviços especializados, assim entendidos os principais ou existenciais, porque a extensão aos serviços especializados corresponderia a uma prestação deslocada ou à distância de atividades das empresas tomadoras

Enfim, às empresas de “call center” é vedado desenvolver o objeto social da empresa que lhe contrata serviços.

(...)

5. *Revista TST, Brasília*, vol. 75, nº 4, outubro/dezembro 2009, p. 25-41.

No Brasil, segundo o Código Brasileiro de Ocupações, operador de 'telemarketing' é aquele que atende usuários, oferece serviços e produtos, presta serviços técnicos especializados, realiza pesquisas, **faz serviços de cobrança** e cadastramento de clientes, **sempre via teleatendimento** (g.n.).

O que se expõe ratifica o raciocínio de que os clientes da Consulente não realizam serviços de **telecobrança**, pois não são suas atividades-fim. Dessa feita, terceirizam esses serviços, valendo-se da estrutura que a Consulente tem de *call center* para realizar essa **telecobrança**.

É de nosso conhecimento a posição adotada pela Receita Federal do Brasil em definir que atividade **cobrança** não se confunde com atividade de *call center* (no qual inclui-se o serviço de telecobrança praticado pela Consulente). Vejamos a Solução de Consulta DISIT/SRRF01 nº 16, de 10 de abril de 2013:

CONTRIBUIÇÃO PREVIDENCIÁRIA SOBRE RECEITA BRUA (CRPB). COBRANÇA. CALL CENTER. A atividade de cobrança não se confunde com atividade de call center, e não está abrangida pela substituição previdenciária instituída pela Lei nº 12.546, de 2011.

Contudo, entendemos que essa resposta da Receita Federal atinge parte da atividade da Consulente, qual seja: a cobrança presencial. Já a **telecobrança**, após análise do contrato social da Consulente, do ambiente de trabalho do seu estabelecimento matriz, dos contratos de prestação de serviços, dos seus livros contábeis e documentos fiscais (incluindo-se notas fiscais) nas quais constam a atividade de *call center* (telecobrança), não estaria atingida por essa análise do DISIT/SRRF01 nº 16/2013.

Por fim, neste tópico, é de se ressaltar que ao realizarmos pesquisa de qual seria a Classificação Nacional de Atividade Econômica (CNAE)

para a atividade de telecobrança, sendo que a mesma veio negativa⁶. Ou seja, não há uma CNAE específica para telecobrança.

2. Da vigência da desoneração da folha de salários para atividade de telecobrança (*call center*) desenvolvida pela Consulente

Está previsto no art. 7º, I, da Lei nº 12.546/2011 (alterada recentemente pela Lei nº 13.043/2014)⁷ que:

Art. 7º **Contribuirão sobre o valor da receita bruta**, excluídas as vendas canceladas e os descontos incondicionais concedidos, em substituição às contribuições previstas nos incisos I e III do *caput* do art. 22 da Lei nº 8.212, de 24 de julho de 1991, **à alíquota de 2% (dois por cento):**

I - as empresas que prestam os serviços referidos nos §§ 4º e 5º do art. 14 da Lei nº 11.774, de 17 de setembro de 2008; (g.n.).

Já do art. 14, §§ 4º e 5º, da Lei nº 11.774/2008, consta, *verbis*:

Art. 14. As alíquotas de que tratam os incisos I e III do *caput* do art. 22 da Lei nº 8.212, de 24 de julho de 1991, em relação às empresas que prestam serviços de tecnologia da informação - TI e de tecnologia da informação e comunicação - TIC, ficam reduzidas pela subtração de 1/10 (um décimo) do percentual correspondente à razão

6. <http://www.cnae.ibge.gov.br>.

7. Antes de finalizarmos este parecer, fomos surpreendidos com a publicação da Medida Provisória nº 669, de 26 de fevereiro de 2015, a qual veio a aumentar a alíquota da desoneração da folha de pagamento para empresas de *call center* de 2% para 4,5%, a partir de junho do exercício corrente nos seguintes termos: “Art. 7º Poderão contribuir sobre o valor da receita bruta, excluídas as vendas canceladas e os descontos incondicionais concedidos, em substituição às contribuições previstas nos incisos I e III do *caput* do art. 22 da Lei nº 8.212, de 24 de julho de 1991, **à alíquota de 4,5% (quatro inteiros e cinco décimos por cento):** (g.n.)”

entre a receita bruta de venda de serviços para o mercado externo e a receita bruta total de vendas de bens e serviços, após a exclusão dos impostos e contribuições incidentes sobre a venda, observado o disposto neste artigo.

(...)

§ 4º Para efeito do *caput* deste artigo, consideram-se serviços de TI e TIC:

I - análise e desenvolvimento de sistemas;

II - programação;

III - processamento de dados e congêneres;

IV - elaboração de programas de computadores, inclusive de jogos eletrônicos;

V - licenciamento ou cessão de direito de uso de programas de computação;

VI - assessoria e consultoria em informática;

VII - suporte técnico em informática, inclusive instalação, configuração e manutenção de programas de computação e bancos de dados, bem como serviços de suporte técnico em equipamentos de informática em geral; e

VIII - planejamento, confecção, manutenção e atualização de páginas eletrônicas.

§ 5º **O disposto neste artigo aplica-se também a empresas que prestam serviços de call center** e àquelas que exercem atividades de concepção, desenvolvimento ou projeto de circuitos integrados (g.n.).

Da leitura dos veículos normativos citados resta óbvio e ululante que as empresas que prestam serviços de *call center* - o que é o caso da Consulente no desenvolvimento de uma de suas atividades (**telecobrança**) - estão sujeitas à desoneração da folha de salários, representada pela incidência de outra contribuição previdenciária: 2% (dois por cento) da receita bruta atrelada a essa atividade.

E essa contribuição sobre a receita bruta, que estaria extinta em 31 de dezembro de 2014, teve a sua incidência prorrogada, pela Lei nº 13.043/2014, para a partir de 1º de janeiro de 2015, sem o estabelecimento de qualquer prazo de vigência.

Em eventual consulta sobre o tema à Secretaria da Receita Federal do Brasil (SRFB), o que recomendamos seja feita, *ad cautelam*, a resposta pode vir no sentido de que a desoneração da folha de salários não atingiria a atividade de *call center* da Consulente na **telecobrança** que realiza. Contudo, temos para nós que se esse for o raciocínio da SRFB, a mesma estará equiparando a Consulente a uma sociedade de advogados, o que feriria de morte o previsto no Estatuto da Advocacia (Lei nº 8.906/1994), sobretudo o art. 1º, incisos I e II:

Art. 1º São atividades privativas de advocacia:

I – a postulação a qualquer órgão do Poder Judiciário e aos juizados especiais;

II – as atividades de consultoria, assessoria e direção jurídicas.

Inferimos desse preceito normativo que somente escritórios de advocacia podem exercer **telecobrança**, via **assessoria jurídica**, sem estar na qualidade de empresa que tem a atividade de *call center* como um dos seus objetivos sociais. Noutras palavras, a atividade empresarial organizada de *call center*, quando praticada para **cobrança de créditos de clientes**, via integração telefone-computador – o que ficou demonstrado pela Consulente – será uma **telecobrança** via utilização de *call center*, repita-se! E a Classificação Nacional de Atividade Econômica a ser adotada, smj, pela Consulente, para esse serviço, será a 8220-2-00.

3. Obrigações acessórias e cálculo das contribuições previdenciárias devidas pela Consulente

Nos termos da Resolução CONCLA nº 1/2008, o objetivo social principal de uma empresa “*é a atividade de produção de bens ou serviços, destinada a terceiros, que traz maior contribuição para a geração do valor adicionado da unidade de produção; como prática geral, toma-se a receita operacional da atividade como aproximação do conceito de valor adicionado*”.

Consta dessa mesma Resolução que a atividade secundária é aquela exercida para produção de bens ou serviços, destinada a terceiros, exercidas na mesma atividade de produção, **além da atividade principal**.

Dessa feita, considerando-se a análise feita do contrato social da Consulente, do ambiente de trabalho do seu estabelecimento matriz, dos contratos de prestação de serviços, dos seus livros contábeis e documentos fiscais (incluindo-se notas fiscais) nas quais consta a atividade de *call center* (telecobrança), a nossa recomendação é que a CNAE (Classificação Nacional de Atividade Econômica) principal adotado pela Consulente, qual seja, o 8291-1-00 (“Atividades de cobrança e informações cadastrais”) passe a ser secundário. E que a Consulente lance como CNAE principal o 8220-2-00 (“Serviço de *call center*”).

Outrossim, que continue a recolher duas contribuições previdenciárias, respeitadas as regras da proporcionalidade estabelecidas no art. 6º do Decreto nº 7.828/2012⁸.

8. Art. 6º No caso de empresas que se dediquem a outras atividades, além das previstas nos arts. 2º e 3º, até 31 de dezembro de 2014, o cálculo da contribuição obedecerá:

I - ao disposto nos arts. 2º e 3º, em relação às receitas referidas nesses artigos; e

II - quanto à parcela da receita bruta relativa a atividades cuja contribuição não se sujeita às substituições previstas nos arts. 2º e 3º, ao disposto no art. 22 da Lei nº 8.212, de 1991, reduzindo-se o valor das contribuições referidas nos incisos I e III do *caput* do mencionado art. 22 ao percentual resultante da razão entre a receita bruta de atividades não relacionadas aos serviços de que trata o *caput* do art. 2º ou à fabricação dos produtos de que trata o *caput* do art. 3º e a receita bruta total.

§ 1º Nos meses em que não auferirem receita relativa às atividades previstas nos arts. 2º e 3º, as empresas a que se refere o *caput* deverão recolher as contribuições previstas nos incisos I e III do *caput* do art. 22 da Lei nº 8.212, de 1991, sobre a totalidade da folha de pagamentos, não sendo aplicada a proporcionalização de que trata o inciso II do *caput*.

§ 2º Nos meses em que não auferirem receita relativa a atividades não abrangidas pelos arts. 2º e 3º, as empresas deverão recolher a contribuição neles prevista, não sendo aplicada a proporcionalização de que trata o inciso II do *caput*.

Por derradeiro, destacamos que a Consulente poderá, nos termos do art. 1º da Medida Provisória 669/2015, optar pela desoneração da folha ou pelo pagamento de sua contribuição previdenciária referente à atividade de *call center* (telecobrança) com arrimo no art. 22, I, da Lei nº 8.212/91, anualmente, valendo, para tanto, a quitação da primeira guia: DARF ou GPS. Lembrando que o regime adotado valerá para todo ano-calendário.

No nosso sentir foi criada mais uma hipótese de planejamento tributário que decorre de previsão legal, tal como ocorre, *e.g.*, nos casos de opção pelo lucro real, presumido etc. para fins de IRPJ, CSL, COFINS e Contribuição ao PIS.

§ 3º O disposto neste artigo aplica-se às empresas que se dediquem a outras atividades, além das previstas nos arts. 2º e 3º, somente se a receita bruta decorrente dessas outras atividades for superior a cinco por cento da receita bruta total.

§ 4º Não ultrapassado o limite previsto no § 3º, as contribuições a que se referem os arts. 2º e 3º serão calculadas sobre a receita bruta total auferida no mês.

