



MINISTÉRIO DA FAZENDA
CONSELHO ADMINISTRATIVO DE RECURSOS FISCAIS
SEGUNDA SEÇÃO DE JULGAMENTO

Processo n° 10825.720948/2015-20
Recurso n° Voluntário
Acórdão n° 2202-004.792 – 2ª Câmara / 2ª Turma Ordinária
Sessão de 12 de setembro de 2018
Matéria CONTRIBUIÇÕES SOCIAIS PREVIDENCIÁRIAS
Recorrente MULTICOBRA COBRANCA LTDA
Recorrida FAZENDA NACIONAL

ASSUNTO: CONTRIBUIÇÕES SOCIAIS PREVIDENCIÁRIAS

Período de apuração: 01/04/2012 a 31/12/2013

CONTRIBUIÇÃO PREVIDENCIÁRIA SOBRE A RECEITA BRUTA (CPRB).
COBRANÇA. *CALL CENTER*.

A atividade de cobrança não se confunde com a atividade de *call center* e não está abrangida pela substituição previdenciária instituída pela Lei nº 12.546, de 2011.

COMPENSAÇÃO. CONTRIBUIÇÃO PREVIDENCIÁRIA.

O disposto no art. 74 da Lei nº 9.430, de 27 de dezembro de 1996, não se aplica às contribuições previdenciárias, em razão do disposto no art. 26, parágrafo único da Lei nº 11.457, de 16 de março de 2007. A compensação da Contribuição Previdenciária está adstrita aos termos do art. 89 da Lei nº 8.212, de 1991.

ÔNUS DA PROVA. FATO CONSTITUTIVO DO DIREITO. INCUMBÊNCIA DO INTERESSADO. IMPROCEDÊNCIA.

Cabe ao interessado a prova dos fatos que tenha alegado, não tendo ele se desincumbido deste ônus. Simples alegações desacompanhadas dos meios de prova que as justifiquem revelam-se insuficientes para comprovar os fatos alegados.

ALEGAÇÕES DE INCONSTITUCIONALIDADE. SÚMULA CARF Nº 2.

O CARF não é competente para se pronunciar sobre a inconstitucionalidade de lei tributária.

Recurso Voluntário Negado

Vistos, relatados e discutidos os presentes autos.

Acordam os membros do colegiado, por maioria de votos, em negar provimento ao recurso, vencidos os conselheiros Júnia Roberta Gouveia Sampaio, que deu provimento parcial em maior extensão, e Dilson Jatahy Fonseca Neto, que lhe deu provimento integral. Manifestou interesse em apresentar declaração de voto o conselheiro Dilson Jatahy Fonseca Neto. Entretanto, findo o prazo regimental, o Conselheiro não apresentou a declaração de voto, que deve ser tida como não formulada, nos termos do § 7º, do art. 63, do anexo II, da Portaria MF nº 343/2015 (RICARF).

(assinado digitalmente)

Ronnie Soares Anderson - Presidente

(assinado digitalmente)

Martin da Silva Gesto - Relator

Participaram da sessão de julgamento os Conselheiros Rosy Adriane da Silva Dias, Martin da Silva Gesto, José Ricardo Moreira (suplente convocado), Junia Roberta Gouveia Sampaio, Dilson Jatahy Fonseca Neto e Ronnie Soares Anderson.

Relatório

Trata-se de Recurso Voluntário interposto nos autos do processo nº 10825.720948/2015-20, em face do acórdão nº 16-74.732, julgado pela 12ª Turma da Delegacia da Receita Federal do Brasil de Julgamento em São Paulo (DRJ/SPO), na sessão de julgamento de 26 de setembro de 2016, no qual os membros daquele colegiado entenderam por julgar improcedente a impugnação apresentada pelo contribuinte.

Por bem descrever os fatos, adoto o relatório da Delegacia da Receita Federal do Brasil de Julgamento de origem, que assim relatou os fatos:

DA AUTUAÇÃO

Trata-se de Auto de Infração - AI Debcad nº 51.063.939-9, referente a contribuições previdenciárias da parte "patronal" destinadas a Seguridade Social, lançado na rubrica 12 - Empresa no DD- Discriminativo do Débito, fls. 04/07, relativas a valores informados pela empresa no campo destinado a "compensações" em Guia de Recolhimento do Fundo de Garantia por Tempo de Serviço e Informações à Previdência Social - GFIP, nos termos do Relatório Fiscal, abrangendo o período de 04/2012 a 13/2013, no montante de R\$ 13.507.744,60 (treze milhões, quinhentos e sete mil, setecentos e quarenta e quatro reais e sessenta centavos), consolidado em 05/05/2015.

No item 1.2. do Relatório Fiscal estão relacionados todos os valores mensais que foram informados no campo "compensação" em GFIP, de todos os estabelecimentos (matriz e filiais), que totalizaram R\$ 9.578.120,85.

O Relatório Fiscal de fls. 12/25 traz ainda, em síntese, as seguintes informações:

No tópico II - DOS MANDADOS DE PROCEDIMENTO FISCAL

Que em 11/2014 determinou-se o presente procedimento de fiscalização, via Termo de Distribuição do Procedimento Fiscal - TDPF nº 08.1.03.00-2014-00967-0, objetivando auditoria destinada a verificar a legitimidade das compensações previdenciárias informadas em GFIP. O contribuinte foi notificado e intimado a apresentar os documentos solicitados no Termo de Início de Procedimento Fiscal - TIPF de 11/11/2014, o qual foi recebido em 14/11/2014.

Em atendimento apresentou os documentos solicitados, acompanhado de petição que informa, entre outros, que a empresa não está inserida dentro de nenhum "grupo empresarial", nos termos do artigo 265 da Lei nº 6.404/1976, nem dos artigos 1.097 a 1.099 do Código Civil Brasileiro, até porque não participa de nenhuma outra sociedade, nem possui outra sociedade como sócia. E ainda, que a empresa possui ação judicial - Mandado de Segurança nº 0005936.44.2010.4.03.6108, distribuído perante a 3ª Vara da Justiça Federal em Bauru, movida contra a União, relativamente às contribuições incidentes sobre a folha de salários.

Após prorrogação concedida, a empresa apresentou as folhas de pagamento, meio digital, em 22/12/14.

Diante da informação de existência de Mandado de Segurança, através do Termo de Intimação Fiscal nº 01, foi solicitado o seguinte esclarecimento "se tais valores compensados se referem a decisão judicial e se houve outros fundamentos para tais compensações". Em resposta o contribuinte esclareceu que:

"1. As compensações informadas em GFIP, nos valores de R\$ 4.039.001,66 (2012) e de R\$ 5.539.119,19 se referem à desoneração da folha de salários prevista na Lei nº 12.546/2012, essas compensações correspondem à diferença entre a apuração da cota previdenciária patronal calculada automaticamente pelo SEFIP/GFIP em cima da folha de salários (alíquota de 20%) e o valor da contribuição sobre a receita bruta (alíquota de 2,5% entre abril e julho de 2012; e de 2% a partir de agosto/2012)".

"2. Em anexo, seguem planilhas demonstrativas dessas compensações".

"3. Tais valores compensados não se referem a decisão judicial, ficando prejudicada a apresentação dos documentos citados no quarto parágrafo."

No tópico III - DO OBJETO SOCIAL DA EMPRESA

Verifica-se da 44ª Alteração Contratual que se trata de sociedade empresarial, sob o tipo jurídico de sociedade limitada, constituída em 20/04/1980 e registrada no Cartório de Registro Civil de Pessoas Jurídicas de Araçatuba/SP, protocolado sob nº 3831 no livro A1 e registrado sob nº 195 no livro A1 folha 536, em 13/05/1980, e essa 44ª alteração com registro na Junta

Comercial do Estado de São Paulo - JUCESP sob nº 673/12-2, em sessão de 03/01/12, com sede nesta cidade de Bauru/SP, na Rua Cussy Junior, nº 11-16, sendo que "O objeto social da matriz e filiais é a exploração do ramo de prestação de serviços de atividades de teleatendimento, telecobrança e cobrança extrajudicial", que foi mantido na 45ª Alteração Contratual.

Por sua vez, a 46ª Alteração Contratual, certificado o registro na JUCESP em 04/09/13, sob nº 312.672/13-5, que dispõe, entre outros, do "Contrato Social Consolidado", tem-se o seguinte: "O objeto social da sociedade é a exploração dos serviços de teleatendimento, contact center, call center, telemarketing sem a comercialização de mercadorias, sistemas de resposta vocal interativa, sistemas de integração telefone computador, prestação de informações por telefone, consulta sobre produtos por telefone, central de recados, centro de emissão de chamadas telefônicas para pesquisas de mercado, atendimento a clientes por telefone, central de atendimento por telefone."

Assim, a empresa procedeu a "auto enquadramentos" nos seguintes códigos: CNAE FISCAL 7499303 (Serviços de Contatos Telefônicos, adotado desde 15/08/2005), CNAE 8220-2/00 (Atividade de Teleatendimento, adotado desde 29/12/2006), SAT 8069905 e FPAS 515.

No tópico IV - DOS CONTRATOS DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS (CLIENTES)

A fiscalização relaciona no item 4 "a" a "l", fls. 14 a 20, os contratos de prestação de serviços apresentados, celebrados com os clientes abaixo citados, transcrevendo algumas cláusulas contratuais, destacando em cada um deles o seu objeto que se constitui em "prestação de serviços de cobrança", em suma, como segue:

a) CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COBRANÇA celebrado em 01/09/2003 com HSBC Bank Brasil S/A - Banco Múltiplo - CNPJ nº 01.701.201/0001-89 (CONTRATANTE), destacando-se:

"Cláusula 1 - Constitui objeto deste Contrato, o serviço de Cobrança Extrajudicial de Créditos..."

b) CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS EXTRAJUDICIAIS celebrado em 10/01/2004 com UNIBANCO União de Bancos Brasileiros S/A - CNPJ nº 33.700.394/0001-40 e outros dez contratantes, destacando-se:

"1. CLÁUSULA PRIMEIRA: DO OBJETO

O CONTRATO tem por objeto a prestação de serviços especializados por parte da CONTRATADA, aos CONTRATANTES, fora do âmbito das atividades fins destes últimos, serviços esses que consistirão na cobrança extrajudicial de créditos decorrentes de operações de crédito em geral, oriundos de conta corrente, cartão de crédito, financiamento,

*arrendamento mercantil e outras diversas modalidades, realizadas pelos **CONTRATANTES** com seus clientes, correntistas ou não, nas diversas praças onde exercem suas atividades, a critério e conforme interesse das **CONTRATANTES**.*

*c) **CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COBRANÇA** celebrado em 10/11/2008 com BANCO BRADESCO S/A - CNPJ nº 60.746.948/0001-12 (CONTRATANTE), destacando-se:*

"DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

*Cláusula primeira - a **CONTRATADA**, sem caráter de exclusividade e sem qualquer vínculo empregatício de seus sócios, procuradores, funcionários, colaboradores ou prepostos, se obriga a prestação de serviços profissionais objetivando a cobrança extrajudicial de créditos de titularidade dos **CONTRATANTES**, os quais serão prestados em suas dependências e, ..."*

*d) **CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COBRANÇA** celebrado em 01/02/2011 com ORBITALL SERVIÇOS E PROCESSAMENTO DE INFORMAÇÕES COMERCIAIS S/A - CNPJ nº 00.006.878/0001-34 (CONTRATANTE), destacando-se:*

"CLÁUSULA PRIMEIRA - OBJETO

*1.1. O **CONTRATADO** prestará, para a **CONTRATANTE**, serviços de cobrança amigável ("**SERVIÇOS**") visando recuperar créditos juntos aos devedores ("**DEVEDORES**") dos clientes da **CONTRATANTE** ("**EMISSORES**"). O detalhamento da forma de cobrança, tipo de trabalho a ser realizado e demais condições pertinentes a cada **EMISSOR** estão especificados no Manual das Agências Externas de Cobrança da Orbital ("**MANUAL**")..."*

*e) **INSTRUMENTO PARTICULAR DE CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS** celebrado em 07/02/2011 com BV FINANCEIRA S/A CRÉDITO FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO - CNPJ nº 01.149.953/0001-89 (CONTRATANTE), destacando-se:*

"CLÁUSULA PRIMEIRA - OBJETO

*1.1. Tem-se por objeto do presente contrato a prestação de serviços de cobrança extrajudicial de valores representativos de créditos pertencentes à **CONTRATANTE** relacionados às operações do produto Veículos, podendo a **CONTRATADA** utilizar-se de todos os meios e recursos atinentes à execução da obrigação ora contratada, observadas as normas e disposições legais em vigência, sobretudo o que dispõe a Lei 8.078/1990."*

*f) **CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COBRANÇA** celebrado em 02/09/2011 com Sorocred - Crédito,*

Financiamento e Investimento S/A - CNPJ nº 04.814.563/0001-74 (CONTRATANTE), destacando-se:

"AS DISPOSIÇÕES GERAIS

Cláusula primeira - A CONTRATADA, se obriga a prestação de serviços profissionais objetivando a cobrança extrajudicial de créditos de titularidade dos CONTRATANTE, os quais serão prestados em suas dependências e, neste ato, declara estar plenamente estruturada para a prestação de tais serviços nos termos fixados neste contrato."

g) CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COBRANÇA celebrado em 02/09/2011 com o Contratante Cejud Cobranças Extrajudiciais Ltda - CNPJ nº 08.754.932/0001-31, com cláusulas idênticas do contrato mencionado na letra "f".

h) CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COBRANÇA celebrado em 28/10/2011 com Contratante Scard Administradora de Cartões de Crédito Ltda - CNPJ nº 10.382.064/0001-58, com cláusulas idênticas do contrato mencionado na letra "f".

i) CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COBRANÇA celebrado em 02/01/2012 com BANCO PANAMERICANO - CNPJ nº 59.285.411/0001-13 e outros dois contratantes, destacando-se:

"CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO

1. O objeto deste contrato é a prestação de serviços de cobrança extrajudicial, sem exclusividade que a CONTRATADA se obriga a promover em nome das CONTRATANTES, com o propósito de recuperar os seus créditos junto a terceiros, ficando assim a CONTRATADA investida, desde já, de poderes para ajuizar todos os meios e recursos legais necessários a atividades aqui contratadas, podendo, inclusive receber e dar quitação dos valores efetivamente recebidos em nome das CONTRATANTES obedecendo as leis e normas vigentes, especialmente, os ditames da Lei 8078/90, que a CONTRATADA declara ter pleno conhecimento."

j) CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COBRANÇA celebrado em 31/05/2013 com ATLÂNTICO FUNDO DE INVESTIMENTO EM DIREITOS CREDITÓRIOS NÃO PADRONIZADOS - CNPJ nº 09.194.841/0001-51 (CONTRATANTE), destacando-se:

"1.OBJETO

1.1. O objeto do presente CONTRATO é a fixação dos termos e condições para a prestação, pela Contratada, ao Contratante, de serviços de cobrança, exclusivamente extrajudicial, de créditos de titularidade do contratante ("Serviços")."

k) *CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COBRANÇA celebrado em 10/07/2013 com BETACRED COMPANHIA SECURITIZADORA DE CRÉDITOS FINANCEIROS - CNPJ nº 06.050.986/0001-90 (CONTRATANTE), destacando-se:*

"1. OBJETO

1.1. O objeto do presente CONTRATO é a fixação dos termos e condições para a prestação, pela Contratada, ao Contratante, de serviços de cobrança, exclusivamente extrajudicial, de créditos de titularidade do contratante ("Serviços")."

l) *CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS celebrado em 01/11/2011 com TRICARD ADMINISTRADORA DE CARTÕES LTDA - CNPJ nº 05.045.717/0001-73 e BANCO TRIÂNGULO S/A - CNPJ nº 17.351.180/0001-59 (CONTRATANTES), destacando-se:*

"CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO

1.1. Constitui objeto do presente Contrato a prestação de serviços de envio de mensagens via SMS e oferta de produtos da CONTRATANTE utilizando URA REVERSA. Para tanto, a CONTRATANTE informará à CONTRATADA a base de contatos para os serviços, bem como conteúdo de mensagens e produtos disponíveis, além dos quantitativos envolvidos no período.

1.2- Os serviços deverão ser realizados a partir das dependências da CONTRATADA, em horário comercial, ou nos locais previamente ajustados pelas partes."

No tópico V- DA DESONERAÇÃO DA FOLHA DE PAGAMENTO

Salienta a fiscalização que, em 03/08/2011, foi publicada no D.O.U. a Medida Provisória nº 540, que tratou, dentre outros, da Desoneração da Folha de Pagamento, posteriormente convertida na Lei 12.546, de 2011, instituindo a Contribuição Previdenciária sobre a Receita Bruta - CPRB. Ainda tratando da matéria, houve outros atos legais subseqüentes, dentre eles, a MP 563/12 e a Lei 12.715/12.

E que nos termos da MP e da Lei, em síntese, a contribuição que " incide sobre a receita bruta da empresa; substitui a contribuição previdenciária sobre a folha de pagamento para os setores envolvidos; abrange somente a contribuição patronal paga pelas empresas; é obrigatória para os setores abrangidos pela mudança e as alíquotas dependem do setor em que a empresa atua..."

Conforme consta acima em resposta a intimação a empresa informou que as compensações informadas em GFIP se referem à desoneração da folha de salários prevista na Lei nº 12.546/2012, e que essas compensações correspondem à diferença entre a apuração da cota previdenciária patronal

calculada automaticamente pelo SEFIP/GFIP em cima da folha de salários (alíquota de 20%) e o valor da contribuição sobre a receita bruta (alíquota de 2,5% entre abril e julho de 2012; e de 2% a partir de agosto/2012).

De fato, as disposições acerca do preenchimento da GFIP pelas empresas abrangidas pelos arts. 7º e 8º da Lei nº 12.546, de 14 de dezembro de 2011, foram estabelecidas no ATO DECLARATÓRIO EXECUTIVO CODAC Nº 93, de 19/12/2011, DOU de 20/12/2011, destacando-se:

Art. 1º Para fins de aplicação da substituição das contribuições previdenciárias estabelecidas nos incisos I e II do art. 22 da Lei nº 8.212, de 24 de julho de 1991, prevista no caput do art. 7º da Lei nº 12.546, de 14 de dezembro de 2011, as empresas que prestam serviços de Tecnologia da Informação (TI) e de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) deverão observar o disposto neste artigo quando da prestação de informações no Sistema Empresa de Recolhimento do Fundo de Garantia e Informações à Previdência Social (Sefip), até que ocorra a adequação desse sistema.

§ 1º Os valores de Contribuição Previdenciária patronal calculados pelo Sefip e demonstrados no "Comprovante de Declaração das Contribuições a Recolher à Previdência Social" nas linhas "Empregados/ Avulsos" e "Contribuintes Individuais" abaixo do título empresa deverão ser somados e lançados no Campo "Compensação", (n/ destaque)

§ 5º O disposto neste artigo aplica-se às empresas que prestam serviços de call center somente a partir de 1º de abril de 2012.
(n/ destaque)

Art. 5º As contribuições substitutivas das Contribuições Previdenciárias Patronais incidentes sobre a receita bruta referidas nos art. 7º e 8º da Lei nº 12.546, de 2001, deverão ser recolhidas em Documento de Arrecadação de Receitas Federais (Darf) conforme disposto no Ato Declaratório Executivo Codac nº 86, de 1º de dezembro de 2011.

*Ressalta o fato de que, em consulta ao sistema "Histórico das Alterações Cadastrais Processadas a Partir de 01/01/1994", verifica-se que a empresa adotara desde **15/08/2005** o CNAE FISCAL 7499303 - **Serviços de Contatos Telefônicos**. Por sua vez, o enquadramento no CNAE 8220-2/00 - **Atividade de Teleatendimento** (serviços de Call Center) foi adotado em **29/12/2006** e permanece até hoje.*

*As empresas que prestam serviços de **call center** foram obrigadas, a partir de 1º de abril de 2012, a adotar o regime de recolhimento de contribuição previdenciária na modalidade de "substituição" (sistema obrigatório), ou seja, incidente sobre a receita bruta. Assim, tendo a empresa se valendo do enquadramento CNAE 8220-2/00 desde 29/12/2006, procedeu ao recolhimento na modalidade indicada.*

Observa ainda que o enquadramento no CNAE 8220-2/00 é anterior ao surgimento do regime substitutivo de recolhimento e, assim sendo, conclui a fiscalização que não houve emprego de "artifício" visando esse enquadramento, a fim de obtenção do benefício da desoneração da folha de pagamento.

No entanto, salienta que a questão a se definir é se a atividade de cobrança, cujo código CNAE é 8291-1/00, pode ser considerada como serviços de call center. Isto porque todos os Contratos de Prestação de Serviços apresentados são relativos a Serviços de Cobrança (item 4, letras "a" a "k" deste relatório), com exceção de um contrato cuja atividade refere-se a serviços de envio de mensagens via SMS e oferta de produtos (letra "l" do item 4).

Ressalta ainda o fato de que o CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COBRANÇA celebrado em 02/01/2012 com BANCO PANAMERICANO - CNPJ nº 59.285.411/0001-13 e outros dois contratantes (letra "i" do item 4), trouxe a seguinte obrigação da autuada:

CLÁUSULA SÉTIMA - DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

7.2. A CONTRATADA se obriga a cumprir a Norma Regulamentadora 17 (NR 17), do Ministério do Trabalho e Emprego.

A referida Norma Regulamentadora nº 17, aprovada pela Portaria SIT nº 9/2007, traz a seguinte definição de call center:

1.1.1. Entende-se como call center o ambiente de trabalho no qual a principal atividade é conduzida via telefone e/ou rádio com utilização simultânea de terminais de computador (Anexo II da NR).

Observa que, face aos contratos apresentados, é certo que as atividades de cobranças são executados com uso de telefone e de terminais de computador, com sistema de comunicação e transmissão eletrônica e/ou magnética das informações, ora com permissão para recebimento de valores, com transferência aos clientes dos valores recebidos e ora com proibição de recebimento.

No entanto, não são aplicáveis à Atividade de Cobrança (CNAE 8291-1/00), o regime de substituição da contribuição social previdenciária sobre as remunerações dos segurados pela tributação incidente sobre o faturamento, pois a atividade de cobrança não se confunde com a atividade de call center, questão esta que já foi dirimida com publicações no Diário Oficial da União da SOLUÇÃO DE CONSULTA Nº 238, DE 6 DE DEZEMBRO DE 2012, abaixo reproduzida, da SOLUÇÃO DE CONSULTA DISIT/SRRF01 Nº 16, DE 10 DE ABRIL DE 2013, e da SOLUÇÃO DE CONSULTA DISIT/SRRF10 Nº 52, DE 26 DE JUNHO DE 2013, neste mesmo sentido, e que vinculam à fiscalização:

SOLUÇÃO DE CONSULTA Nº 238, DE 6 DE DEZEMBRO DE 2012

(Publicado(a) no DOU

de 08/01/2013)

*ASSUNTO: CONTRIBUIÇÕES SOCIAIS PREVIDENCIÁRIAS
CONTRIBUIÇÃO PREVIDENCIÁRIA SOBRE A RECEITA
BRUTA (CPRB) COBRANÇA CALL CENTER. A atividade de
cobrança não se confunde com a atividade de call center, e não
está abrangida pela substituição previdenciária instituída pela
Lei nº 12.546, de 2011. Dispositivos Legais: Lei nº 11.744, de
2008, art. 14, § 5; Lei nº 12.546, de 2011, art.7º. Resoluções
IBGE/CONCLA nº 01/2006 e nº 02/2006.*

*SOLUÇÃO DE CONSULTA DISIT/SRRF01 Nº 16, DE 10 DE
ABRIL DE 2013*

ASSUNTO: Contribuições Sociais Previdenciárias

*EMENTA: CONTRIBUIÇÃO PREVIDENCIÁRIA SOBRE A
RECEITA BRUTA (CPRB) COBRANÇA CALL CENTER. A
atividade de cobrança não se confunde com a atividade de call
center, e não está abrangida pela substituição previdenciária
instituída pela Lei nº 12.546, de 2011. Dispositivos Legais: Lei
nº 11.744, de 2008, art. 14, § 5; Lei nº 12.546, de 2011,
art.7º. Resoluções IBGE/CONCLA nº 01/2006 e nº 02/2006.*

No tópico VI- DO AUTO DE INFRAÇÃO

*Ante o exposto, lavrou-se o presente Auto de Infração - AI
Debcad nº 51.063.939-9, exigindo-se a contribuição social
previdenciária destinadas à Seguridade Social ("parte
patronal"), que corresponde aos valores lançados no campo da
GFIP a "título de compensação", ou seja, trata-se de não
homologação dos mesmos.*

*Tais valores foram extraídos dos demonstrativos elaborados pela
empresa a título de "DESONERAÇÃO FOLHA DE
PAGAMENTO - 2012 -MULTICOBRA", "DESONERAÇÃO
FOLHA DE PAGAMENTO - 2013 - MULTICOBRA",
"VALORES COMPENSADOS EM GFIP 2012 - MULTICOBRA"
e "VALORES COMPENSADOS EM GFIP 2013 -
MULTICOBRA", conforme tabela item 6.1. do Relatório Fiscal,
fls. 24, observando que, em que pese os valores informado em
GFIP no campo compensação terem sido efetuados por
estabelecimento (matriz e filiais), no lançamento do AI
considerou-se apenas o estabelecimento matriz, pois a receita
bruta foi informada de forma "totalizada".*

*Em observação às determinações do CTN (art. 142), no sentido
de "tornar líquida a obrigação, calculando o montante do
tributo", foi deduzido da exigência, os valores
informados/confessados anteriormente em Declaração de
Débitos e Créditos Tributários Federais (DCTF), a título de*

Contribuição Previdenciária sobre Receita Bruta (coluna CPRB), resultando a contribuição exigida dos anos-calendário 2012 e 2013 (coluna CONTR EXIGIDA), ou seja, R\$ 9.578.120,85 (valor total "compensado") - R\$ 2.680.199,45 (CPRB) = R\$ 6.897.921,40 (valor lançado). Mesmo porque, se assim não procedesse, estaria se aceitando a forma de recolhimento das contribuições previdenciárias "parte patronal" efetuada pela empresa, ou seja, "Contribuição Previdenciária sobre Receita Bruta - CPRM".

Foi aplicada, no caso, a multa de ofício estabelecida pela Lei nº 9.430, de 27 de dezembro de 1996, com a nova redação dada pela Lei nº 11.488, de 15 de junho de 2007.

O crédito lançado está fundamentado na legislação constante no Relatório Fiscal e no anexo FLD - Fundamentos Legais do Débito.

DA IMPUGNAÇÃO

Inconformada com a autuação, da qual foi cientificada pessoalmente, em 25/05/2015, tempestivamente, em 23/06/2015, o sujeito passivo apresenta impugnação, às fls. 208/234, acompanhada de cópias dos documentos às fls. 235/258 (da Procuração, da OAB dos procuradores, da 46ª Alteração Contratual, da Portaria CAT-65 de 22/07/2005, da Declaração datada de 21/01/2015, endereçada à Secretaria da Fazenda do Estado de S.Paulo, solicitando Redução de ICMS, com base na referida Portaria, da Conta de Prestação de Serviços emitida pela Embratel e seus pagamentos ref. 05/2015, da conta da Algar Telecom, ref. 05/2015, e da capa deste Auto de Infração), alegando, em síntese, após um breve relato dos fatos narrados pela fiscalização, que estes não correspondem à realidade dos fatos, o que se pretende demonstrar a seguir por meio desta impugnação.

II - PRELIMINARMENTE: NULIDADE DA AUTUAÇÃO POR VÍCIO PROCEDIMENTAL. NÃO HOMOLOGAÇÃO DA "COMPENSAÇÃO" LANÇADA EM GFIP. NECESSIDADE DE DESPACHO DECISÓRIO E ABERTURA DE PRAZO PARA MANIFESTAÇÃO DE INCONFORMIDADE (ART. 74 DA LEI Nº 9.430/96)

Observa a impugnante que, conforme consignado pela fiscalização no Relatório Fiscal os valores exigidos no AI lavrado trata-se de não homologação da compensação declarada em GFIP.

Salienta que as compensações informadas em GFIP pelo contribuinte se referem à desoneração da folha de salários prevista na Lei nº 12.546/2012, correspondendo à diferença entre a apuração da cota previdenciária patronal calculada automaticamente pelo SEFIP/GFIP em cima da folha de salários (alíquota de 20%) e o valor da contribuição sobre a receita bruta (alíquota de 2,5% entre abril e julho de 2012; e de 2% a partir de agosto/2012), tendo a fiscalização reconhecido que a

Impugnante agiu corretamente do ponto de vista formal, consignando que "de fato, as disposições acerca do preenchimento da Guia de Recolhimento do Fundo de Garantia e Informações à Previdência Social (GFIP) pelas empresas abrangidas pelos arts. 7º e 8º da Lei nº 12.546, de 14 de dezembro de 2011 foram estabelecidas no ATO DECLARATÓRIO EXECUTIVO CODAC Nº93, DE 19 DE DEZEMBRO DE 2011".

Transcreve os artigos 1º e 5º do referido Ato Declaratório e salienta que a empresa agiu de acordo com o que determina formalmente a legislação: recolheu a Contribuição Previdenciária Patronal sobre a receita bruta via DARF, e lançou, no campo compensação da GFIP ("outros créditos") a Contribuição Previdenciária Patronal calculada pelo SEFIP sobre a folha de salários. No entanto, a fiscalização tendo considerada como NÃO HOMOLOGADA a "compensação" lançada em GFIP, deveria, obrigatoriamente, ter observado o procedimento estabelecido pelo artigo 74 da Lei nº 9.430/96, o qual transcreve, para as referidas compensações.

Acresce ainda que o pedido de compensação não vai acarretar a automática extinção do crédito tributário, mas sim a suspensão da exigibilidade do crédito até a apreciação fiscal, nos termos do §11 do artigo 74 da Lei nº 9.430/96 e, caso a Receita Federal deixe passar o prazo de cinco anos, a contar do pedido de compensação, esta será homologada tacitamente, nos termos do §5º deste mesmo dispositivo legal. Em outras palavras, há uma sintonia entre esse processo administrativo de compensação e o "autolancamento" (lançamento por homologação) do artigo 150, §4º, do CTN.

Por outro lado, observa que o referido dispositivo legal é bastante claro ao exigir um devido processo legal administrativo para a Receita Federal "não-homologar", isto é, rejeitar a declaração de compensação operada pela autuada, nos termos do caput e §1º do artigo 74 da Lei nº 9.430/96, e do Ato Declaratório Executivo CODAC nº 93/2011. Esse trâmite processual revela uma nítida imposição e decorrência dos princípios constitucionais do devido processo legal, do contraditório e da ampla defesa, dispostos no artigo 5º, incisos LIV e LV, da Carta Magna, que transcreve.

Portanto, uma vez não homologada a compensação, deveria a autoridade administrativa, nos termos do §7º do artigo 74 da Lei nº 9.430/96, cientificar o sujeito passivo e intimá-lo a efetuar, no prazo de 30 (trinta) dias, contado da ciência do ato que não a homologou, o pagamento dos débitos indevidamente compensados, sendo facultada, no mesmo prazo, a apresentação de manifestação de inconformidade (§ 9º deste mesmo dispositivo legal).

Afirma a impugnante que o "ato" que não homologa a compensação não é o Auto de Infração, e sim o DESPACHO DECISÓRIO, conforme disposto no art. 74 da Lei nº 9.430/96,

por meio do qual a autoridade fiscal testifica a acurácia do pagamento ou compensação em face do tributo considerado devido.

Ressalta ainda que apenas se fosse reputada como "não declarada" a compensação, automaticamente também seria considerada como não declarada (não "autolancada") a dívida, nos termos do §13, combinado com o §6º do referido dispositivo legal, forçando, assim, a lavratura de auto de infração para constituir o crédito tributário, mas, não foi esse o caso, pois a fiscalização considerou como "não homologadas" as compensações declaradas em GFIP, motivo pelo qual deveria ter sido proferido Despacho Decisório em lugar da lavratura do AI, logo, segundo ela houve ERRO quanto ao procedimento administrativo adotado, nulificando a referida autuação.

Seguindo este mesmo raciocínio, aduz a impugnante que a fiscalização ao invés de fundamentar a autuação no não lançamento da contribuição patronal sobre a folha de salários (20%), glosou/estornou os créditos declarados pela Impugnante, não tendo constituído o crédito tributário, apenas desconsiderou a forma de pagamento (= compensação). Logo, os débitos foram devidamente autodeclarados pela empresa. Tal constatação gera reflexos diretos quanto à multa imposta: não haveria espaço para a aplicação da multa punitiva de 75%, mas sim a multa moratória de 20%, uma vez que os débitos foram confessados/autodeclarados pelo contribuinte.

Segundo ela, na pior das hipóteses, caberia a aplicação da multa isolada de 50% sobre o valor do débito (e não do crédito) objeto de declaração de compensação não homologada, nos termos do § 17 do artigo 74 da Lei nº 9.430/96, muito embora essa multa esteja prestes a ser declarada inconstitucional pelo Supremo Tribunal Federal por meio da Ação Direta de Inconstitucionalidade nº 4.905, sendo praticamente certo o afastamento desta multa.

Portanto, requer a impugnante a Nulidade da autuação por vício procedimental, pois considerada como "não homologada" a compensação declarada em GFIP, deveriam ser obrigatoriamente observados os regramentos estampados no artigo 74 da Lei nº 9.430/96 (expedição de Despacho Decisório, abertura de prazo para Manifestação de Inconformidade, etc) e, no mínimo, a multa PUNITIVA de 75% deveria dar lugar à multa MORATÓRIA de 20%, pois os débitos foram confessados/autodeclarados pela Impugnante.

III - UTILIZAÇÃO DO CALL CENTER COMO MEIO PARA A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO DE COBRANÇA, NÃO SE CONFUNDINDO COM A ATIVIDADE DE COBRANÇA PROPRIAMENTE DITA (ATIVIDADE-FIM). CONSEQUENTE INSUBSISTÊNCIA DA AUTUAÇÃO.

Afirma a impugnante que a fiscalização lavrou o presente AI por entender que a atividade de call center por ela realizada não se

confunde com a atividade de cobrança, e faz uma síntese dos argumentos utilizados pela auditoria fiscal.

Questiona, por que o fiscal não explicou o que é call center? Por que a Impugnante não se encaixa no conceito de call center? Muito embora os objetos dos contratos firmados entre a Impugnante e seus clientes se refiram a "cobrança", será que esse serviço não pode ser desenvolvido por MEIO de call center? E, passa a discorrer sobre alguns desses temas.

A - "CALL CENTER": GENERALIDADES E CARACTERÍSTICAS

*Afirma que, a grosso modo, entende-se por call center um **conjunto de recursos** (computadores, equipamentos de telecomunicação e agentes) que permitirão o fornecimento de serviços via telefone, onde o Customer Service Representative, ou simplesmente "operador", interage com os clientes. Colaciona vários conceitos de call center dos portais eletrônicos especializados em definições, inclusive o elaborado pela Gazeta Mercantil.*

Observa que em termos de legislação, a única norma que se presta a definir o que vem a ser call center advém da seara trabalhista: a Norma Regulamentadora nº 17 (NR17), do Ministério do Trabalho e Emprego, aprovada pela Portaria SIT nº 9/2007, e transcreve o disposto no Anexo II, item 1, destacando o item 1.1.1. Entende-se como call center o ambiente de trabalho no qual a principal atividade é conduzida via telefone e/ou rádio com utilização simultânea de terminais de computador.

Conclui ressaltando que a partir de tais definições extrai-se importantes características dos call centers:

*Call center é um **conjunto de recursos** tendentes a auxiliar no desenvolvimento de um serviço, e não o "serviço" propriamente dito;*

*Através desse conjunto de recursos (computadores interligados, equipamentos de telecomunicação e agentes), há o **oferecimento de informações, produtos e serviços via telefone** (teleatendimento), onde o operador interage com o cliente;*

*Trata-se de **espaço físico** no qual se realizam operações de teleatendimento e atividades relacionadas a tais operações, sendo também o **conjunto de pessoas, equipamentos e sistemas** com que é exercido o teleatendimento;*

*A presença do **elemento humano** é indispensável para a prestação de serviços através de um ambiente de call center, já que a prestação ocorre quando o atendente recebe uma ligação telefônica (serviço receptivo) ou quando efetua a ligação (serviço ativo) para um ambiente ou usuário;*

*Um desdobramento do call center é o chamado **contact center**, modalidade em que o contato não se restringe ao telefone, mas também a mensagens de SMS, Whatsapp, e-mail, chat, Facebook, etc.*

Ante tais considerações destaca a impugnante: call center não é uma espécie ou tipo de contrato, ou seja, não existe um "contrato de call center"!!! Call center é uma FORMA, um MEIO através do qual determinado serviço é desenvolvido, e não um serviço propriamente dito (atividade fim).

Em suma, segundo ela, um serviço de assistência técnica (atividade-fim) pode se dar através de uma atividade-meio de call center. Uma atividade de pós-venda (atividade-meio de um contrato de compra e venda regida pelo CDC) pode ser desenvolvida também por meio de um call center. Uma atividade de pré-venda também. Um serviço de cobrança também pode ser desempenhado sob a forma de call center. O call center é apenas um meio, uma forma de se executar um serviço ou cumprir uma etapa de um contrato (principal).

*Neste sentido, transcreve ementa da 3ª Seção do Superior Tribunal de Justiça, que ao analisar o Conflito de Competência nº 113.947, relator Ministro Marco Aurélio Bellizze, DJe de 06/03/2014, corretamente consignou que o call center foi a "via", o meio pelo qual se operou uma venda a distância, e do RESP nº 976.217, relatora Maria Isabel Gallotti, que em 11/09/2012, DJe de 15/10/2012, a 4ª Turma também analisou a contratação de serviços telefônicos "via" call center. E destaca que esse caráter **acessório e instrumental** do call center ficou ainda mais claro no RESP nº 1.260.310, relator Ministro Herman Benjamin, 2ª Turma do STJ, em 10/04/2014, DJe de 02/02/2015, que transcreve. Cita mais julgamentos, salienta que o Sindicato dos empregados de call center de Bauru também disciplina o call center como uma maneira de se exercer a "principal atividade" da empresa, e o site SEBRAE que numa cartilha intitulada "como montar um call center" inclui a atividade de cobrança de inadimplentes como um ex. de serviço passível de ser executado por esta via.*

Por fim, no Tribunal Superior do Trabalho (TST), a jurisprudência é no sentido de que os recuperadores de crédito que trabalham por meio de call center (cobrança exclusivamente por telefone, com uso de headphones) têm direito à mesma jornada especial de trabalho (de 6 horas) prevista no artigo 227 da CLT, aplicáveis aos telefonistas, conforme se depreende dos seguintes julgados: AI RR nº 111218.2012.5.02.0029, j. em 13/05/2015, DeJT 15/05/2015, de relator Desembargador convocado Alexandre Teixeira de Freitas Bastos Cunha, 1ª Turma; c RR nº 53992.2013.5.03.0036, relator Ministro José Roberto Freire Pimenta, j. em 25/03/2015, DeJT 31/03/2015, 2ª Turma.

Em suma, segundo ela call center é um meio, uma via, uma forma pela qual muitos contratos são executados, inclusive de prestação de serviços (de cobrança; telecobrança).

B) "CALL CENTER" X CONTRATOS DE COBRANÇA: NULIDADE DA AUTUAÇÃO POR DEFICIÊNCIA E CONTRADIÇÃO DA FUNDAMENTAÇÃO

Afirma que a fundamentação da lavratura do referido AI pode ser resumida pelos itens 5.4.4. a 5.4.6. do Relatório Fiscal, os quais transcreve, e observa que a fiscalização concluiu de maneira explícita que as atividades de cobrança desempenhadas pela Impugnante são executadas com uso de telefone e de terminais de computador, com sistema de comunicação e transmissão eletrônica e/ou magnética das informações, ora com permissão para recebimento de valores, com transferência aos clientes dos valores recebidos e ora com proibição de recebimento. Ou seja, RECONHECEU-SE EXPRESSAMENTE QUE A IMPUGNANTE EXECUTA A ATIVIDADE DE COBRANÇA POR MEIO DE CALL CENTER.

Porém, em seguida, de maneira surpreendente e CONTRADITÓRIA, afastou o enquadramento da empresa como sendo de call center (e, conseqüentemente, do regime de desoneração da folha de salários) por constatar que o objeto dos contratos firmados pela Impugnante com seus clientes é de COBRANÇA, e não de CALL CENTER.

Sustenta que não faz sentido tal conclusão, pois se restou constatada a atividade de cobrança através de um ambiente de call center, não pode ser desconsiderado o enquadramento como call center em decorrência da atividade de cobrança, seria, segundo ela, pura contradição.

Ressalta que a fiscalização sequer explicou o que é call center, e se assim tivesse agido iria concluir que não se trata de uma "espécie" ou "tipo" de contrato, mas sim uma FORMA, um MEIO pelo qual determinado serviço de cobrança é desenvolvido.

Observa que a única fundamentação utilizada pelo fiscal foi a citação das Soluções de Consulta nº 238/2012, 16/2013 e 52/2013, e que essas súmulas merecem INTERPRETAÇÃO em relação ao caso concreto ora discutido, pois, segundo ela, é óbvio que a atividade de cobrança não se confunde com a atividade de call center, até porque esta é atividade-meio, enquanto aquela é atividade-fim; mas nada impede que se faça uso do ambiente de call center para o exercício da atividade de cobrança, ocasião em que essas atividades se somam, se aglutinam, como é o caso da Impugnante, que realiza o serviço de cobrança POR MEIO de call center.

Afirma que mencionadas soluções de consulta parecem ter levado em consideração tão-somente a CNAE das atividades, quando cita as Resoluções IBGE/CONCLA nº 1/2006 e nº 2/2006, mas, diferentemente, do que ocorreu com o setor da

construção civil e do comércio varejista, a Lei nº 12.546/2011 não incluiu a atividade de call center de conformidade com o seu enquadramento na CNAE, mas sim pelo modo como o serviço é desenvolvido ("empresa de call center").

Conclui afirmando que por não ter a fiscalização sequer explicado ou definido o que é call center e por que a Impugnante não se encaixa, deixando de realizar uma análise interpretativa das Soluções de Consulta nº 238/2012, 16/2013 e 52/2013, a autuação é NULA por deficiência e contradição da fundamentação, em nítida agressão aos princípios do devido processo legal, do contraditório e da ampla defesa (CF, art. 5º, incisos LIV e LV).

C) "CALL CENTER" COMO MEIO PELO QUAL O SERVIÇO DE COBRANÇA É DESENVOLVIDO. CONSEQUENTE IMPROCEDÊNCIA DA AUTUAÇÃO.

Novamente destaca o fato de ter a fiscalização concluído que as atividades de cobrança desempenhadas pela Impugnante são executadas com uso de telefone e de terminais de computador, com sistema de comunicação e transmissão eletrônica e/ou magnética das informações, ora com permissão para recebimento de valores, com transferência aos clientes dos valores recebidos e ora com proibição de recebimento.

E, para que não restem dúvidas quanto à execução do serviço de cobrança por meio de call center anexa aos autos cópias de contas telefônicas da Embratel S/A, da Claro S/A e da Algar Telecom S/A, onde se constata a cobrança do ICMS com alíquota de 15% (e não 25%), justamente pelo fato de a empresa se enquadrar no artigo 44, inciso V, do Anexo II do Regulamento do ICMS, o qual transcreve, que prevê a redução da base de cálculo do imposto incidente nas prestações de serviços de telefonia fixa a empresas de "call center" para a execução dos serviços terceirizados de cobrança.

*Portanto, segundo ela restou demonstrado que a Impugnante executa a atividade de cobrança através de **call center**, sendo que o único empecilho encontrado pela fiscalização o enquadramento como call center (regime de desoneração da folha) foi o de que o objeto dos contratos firmados pela Impugnante com seus clientes é COBRANÇA, e não CALL CENTER.*

Salienta que call center não é, e nem poderia ser objeto de um contrato, já que call center é a forma, o MEIO pelo qual um serviço é desenvolvido. Passa a discorrer novamente sobre este tema, cita o Código Civil, em seu TÍTULO VI ("DAS VÁRIAS ESPÉCIES DE CONTRATO"), que prevê, nos artigos 481 a 853, as espécies de contrato existentes: compra e venda, troca ou permuta, contrato estimatório, doação, locação de coisas, empréstimo (comodato/mútuo), prestação de serviço, empreitada, depósito, mandato, comissão, agência/distribuição, corretagem, transporte, seguro, constituição de renda, jogo/aposta, fiança, transação e compromisso, não existindo a

previsão de um contrato de call center, e sim de prestação de serviço, sendo que, se o objeto do serviço contratado for o de cobrança, ele pode ser realizado através de call center (meio).

Observa que para fins de incidência do Imposto sobre Serviços de Qualquer Natureza (ISS), o fato gerador eleito pela legislação é a prestação de serviço de COBRANÇA (atividade-fim), item 17, subitem 22 da Lista de Serviços Anexa à Lei Complementar nº 116/03, cujo rol é TAXATIVO, e não de serviço de call center (meio).

Discorre novamente a respeito da diferenciação entre atividade-meio e atividade-fim, inclusive para efeitos de incidência do Imposto sobre Serviços- ISS, e cita também o artigo 10 da Lei nº 10.833/2003 (COFINS não- cumulativa), ao dispor sobre as receitas que devem permanecer na regra cumulativa da COFINS deixou claro que não existe a prestação de serviços de call center, mas sim a prestação de serviços ATRAVÉS de empresas de call center. Destaca algumas cláusulas dos contratos analisados pela fiscalização, e do contrato social que, segundo ela, demonstram a prestação do serviço de cobrança ATRAVÉS de ambiente de call center.

Cita ainda a Portaria CAT nº 65, de 22/07/2005 (documento em anexo), editada pela Secretaria da Fazenda do Estado de São Paulo, que disciplina a redução da base de cálculo do ICMS incidentes nas prestações de serviços de telefonia fixa para empresas de call center, prevendo, em seu artigo 1º, inciso V, que faz jus ao benefício as empresas de call center que executam serviços terceirizados de cobrança.

Segundo ela, o próprio contexto histórico que gerou essa nova forma de apuração da cota previdenciária também justifica a aplicação do "regime de desoneração da folha" às empresas que prestam serviços de cobrança por meio de call center, como é o caso da Impugnante, em razão dos número significativo de empregados que essa atividade vem gerando em nosso País, pois vai ao encontro dos anseios do Governo Federal de proporcionar uma redução na carga tributária desses grandes empregadores.

Ante o exposto, com base na fundamentação supra citada, afirma a Impugnante não restar dúvidas de que se enquadra no "regime de desoneração" contemplado pela Lei nº 12.715/2012, que alterou os artigos 14, § 5º da Lei nº 11.774/2008, e 7º, I, da Lei nº 12.546/2011, os quais transcreve, não devendo subsistir, assim, a autuação ora guerreada.

IV - PEDIDOS FINAIS

Diante de todo o exposto, afirma a impugnante que se conclui pela ausência de matéria incontroversa no presente auto de infração, tendo sido impugnados todos os pontos objetos da autuação.

Quanto aos pedidos, requer-se o CANCELAMENTO TOTAL do auto de infração, mediante o reconhecimento de que:

Preliminarmente, é NULA a autuação por vício quanto ao procedimento administrativo adotado, já que os valores lançados no campo da GFIP a título de "compensação" foram considerados como NÃO HOMOLOGADOS, o que implicaria na lavratura de despacho decisório de não homologação, oportunizando ao contribuinte a apresentação de Manifestação de Inconformidade (art. 74, § 9º da Lei nº 9.430/96), além de ensejar a aplicação de multa MORATÓRIA de 20%, e não de multa de ofício (PUNITIVA) de 75%;

Também em preliminar é NULA a autuação por deficiência e contradição da fundamentação, em nítida agressão aos princípios do devido processo legal, do contraditório e da ampla defesa (CF, art. 5º, incisos LIV e LV), pois a fiscalização sequer explicou o que é call center e por que a Impugnante não se encaixa, deixando de realizar uma análise interpretativa das Soluções de Consulta nº 238/2012, 16/2013 e 52/2013;

No mérito, não merece subsistir a autuação ora guerreada, já que a Impugnante faz jus à apuração de suas contribuições previdenciárias segundo o chamado "regime de desoneração da folha de salários", com base na Lei nº 12.715/2012, que alterou os artigos 14, § 5º da Lei nº 11.774/2008, e 7º, I, da Lei nº 12.546/2011, especialmente porque call center constitui MEIO para a prestação do serviço de cobrança, não se confundindo com a atividade de cobrança propriamente dita (ATIVIDADE-FIM).

É o relatório."

A DRJ de origem julgou pela improcedência da impugnação, concluindo pela aplicação da multa. Inconformado, o contribuinte apresentou Recurso Voluntário às fls. 308/339, reiterando as alegações expostas em impugnação.

É o relatório.

Voto

Conselheiro Martin da Silva Gesto - Relator

O recurso voluntário foi apresentado dentro do prazo legal, reunindo, ainda, os demais requisitos de admissibilidade. Portanto, dele conheço.

A preliminar suscitada de que é nula a autuação por vício quanto ao procedimento administrativo adotado será tratada como mérito.

Não se sustenta os argumentos apresentados pela recorrente, em preliminar, de que é nula a autuação por vício quanto ao procedimento administrativo adotado, já que os valores lançados no campo da GFIP a título de "compensação" foram considerados como não homologados, e isto implicaria na lavratura de despacho decisório de não homologação,

oportunizando ao contribuinte a apresentação de Manifestação de Inconformidade, nos termos do art. 74, §9º da Lei nº 9.430/96, além de ensejar a aplicação de multa moratória de 20%, e não de multa de ofício de 75%. E, que também seria nulo o referido Auto de Infração por deficiência e contradição da fundamentação pois, segundo ela, a fiscalização sequer explicou o que é *call center* e por que a autuada aí não se encaixa, deixando de realizar uma análise interpretativa das Soluções de Consulta nº 238/2012, 16/2013 e 52/2013.

De pronto, cumpre esclarecer que, conforme disposto no art. 26, parágrafo único da Lei nº 11.457, de 16 de março de 2007, às contribuições previdenciárias não se aplica a compensação prevista no art. 74 da Lei nº 9.430, de 1996:

(...)

Art. 2º Além das competências atribuídas pela legislação vigente à Secretaria da Receita Federal, cabe à Secretaria da Receita Federal do Brasil planejar, executar, acompanhar e avaliar as atividades relativas a tributação, fiscalização, arrecadação, cobrança e recolhimento das contribuições sociais previstas nas alíneas a, b e c do parágrafo único do art. 11 da Lei nº 8.212, de 24 de julho de 1991, e das contribuições instituídas a título de substituição.

(...)

Art. 26. O valor correspondente à compensação de débitos relativos às contribuições de que trata o art. 2º desta Lei será repassado ao Fundo do Regime Geral de Previdência Social no máximo 2 (dois) dias úteis após a data em que ela for promovida de ofício ou em que for deferido o respectivo requerimento.

Parágrafo único. O disposto no art. 74 da Lei no 9.430, de 27 de dezembro de 1996, não se aplica às contribuições sociais a que se refere o art. 2º desta Lei. (g.n.)

Sobre à compensação das contribuições previdenciárias os arts. 11 e 89, caput, da Lei nº 8.212, de 1991, estabelecem:

Art. 11. No âmbito federal, o orçamento da Seguridade Social é composto das seguintes receitas:

I - receitas da União;

II - receitas das contribuições sociais;

III - receitas de outras fontes.

Parágrafo único. Constituem contribuições sociais:

a) as das empresas, incidentes sobre a remuneração paga ou creditada aos segurados a seu serviço; (Vide art. 104 da lei nº 11.196, de 2005)

b) as dos empregadores domésticos;

c) as dos trabalhadores, incidentes sobre o seu salário-de-contribuição; (Vide art. 104 da lei nº 11.196, de 2005)

d) *as das empresas, incidentes sobre faturamento e lucro;*

e) *as incidentes sobre a receita de concursos de prognósticos.*

(...)

Art. 89. As contribuições sociais previstas nas alíneas a, b e c do parágrafo único do art. 11 desta Lei, as contribuições instituídas a título de substituição e as contribuições devidas a terceiros somente poderão ser restituídas ou compensadas nas hipóteses de pagamento ou recolhimento indevido ou maior que o devido, nos termos e condições estabelecidos pela Secretaria da Receita Federal do Brasil.(Redação dada pela Lei nº 11.941, de 2009). (grifou-se)

Portanto, se o sujeito passivo optar pela compensação das contribuições previdenciárias na via administrativa sujeita-se ao disposto no caput do art. 89 da lei 8.212/91, que determina que as contribuições previdenciárias somente poderão ser restituídas ou compensadas nas hipóteses de pagamento ou recolhimento indevido ou maior que o devido, e ao disciplinamento da matéria feito pela Secretaria de Receita Federal do Brasil (RFB) através de atos normativos vigentes à época da referida compensação.

Nos termos do Relatório Fiscal, a autuada se auto-enquadrou, desde 29/12/2006, no CNAE 8220-2/00 - Atividade de Teletendimento (serviços de *Call Center*), que se sujeita ao disposto na Medida Provisória nº 540, de 03/08/11, posteriormente convertida na Lei nº 12.546, de 14/12/2011, que instituiu a Contribuição Previdenciária sobre a Receita Bruta - CPRB, e o sujeito passivo tem efetuado o recolhimento, em Documento de Arrecadação de Receitas Federais (Darf), de contribuições substitutivas das Contribuições Previdenciárias Patronais incidentes sobre a receita bruta, desde 01/04/2012.

Através do Termo de Intimação Fiscal nº 01 foi solicitado ao contribuinte que prestasse o seguinte esclarecimento - em relação aos valores informados como "compensados" em GFIP - "se tais valores compensados se referem a decisão judicial e se houve outros fundamentos para tais compensações".

Em resposta o contribuinte esclareceu que as compensações informadas em GFIP se referem à desoneração da folha de salários prevista na Lei nº 12.546/2012, e que essas compensações correspondem à diferença entre a apuração da cota previdenciária patronal calculada automaticamente pelo SEFIP/GFIP em cima da folha de salários (alíquota de 20%) e o valor da contribuição sobre a receita bruta (alíquota de 2,5% entre abril e julho de 2012; e de 2% a partir de agosto/2012).

De fato, o Ato Declaratório Executivo CODAC Nº 93, de 19/12/2011, DOU de 20/12/2011, que dispõe sobre os procedimentos a serem observados para o preenchimento da Guia de Recolhimento do Fundo de Garantia do Tempo de Serviço e Informações à Previdência Social (GFIP) pelas empresas abrangidas pelos arts. 7º e 8º da Lei nº 12.546, de 14 de dezembro de 2011, assim determina:

Art. 1º Para fins de aplicação da substituição das contribuições previdenciárias estabelecidas nos incisos I e II do art. 22 da Lei nº 8.212, de 24 de julho de 1991, prevista no caput do art. 7º da Lei nº 12.546, de 14 de dezembro de 2011, as empresas que prestam serviços de Tecnologia da Informação (TI) e de

Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) deverão observar o disposto neste artigo quando da prestação de informações no Sistema Empresa de Recolhimento do Fundo de Garantia e Informações à Previdência Social (Sefip), até que ocorra a adequação desse sistema.

§ 1º Os valores de Contribuição Previdenciária patronal calculados pelo Sefip e demonstrados no "Comprovante de Declaração das Contribuições a Recolher à Previdência Social" nas linhas "Empregados/ Avulsos" e "Contribuintes Individuais" abaixo do título empresa deverão ser somados e lançados no Campo "Compensação", (n/ destaque)

(...)

§ 3º A Guia da Previdência Social (GPS) gerada pelo Sefip deverá ser desprezada, devendo ser preenchida GPS com os valores efetivamente devidos sobre os fatos geradores declarados em Guia de Recolhimento do Fundo de Garantia do Tempo de Serviço e Informações à Previdência Social (GFIP).

§ 4º Os relatórios gerados pelo Sefip "Relatório de Valor de Retenção", "Relatório de Compensações" e "Relatório de Reembolso" devem ser desprezados e mantidos demonstrativos de origem do crédito para fins de fiscalização e/ou pedido de reembolso/restituição/compensação.

§ 5º O disposto neste artigo aplica-se às empresas que prestam serviços de call center somente a partir de 1º de abril de 2012. (n/ destaque)

(...)

Art. 5º As contribuições substitutivas das Contribuições Previdenciárias Patronais incidentes sobre a receita bruta referidas nos art. 7º e 8º da Lei nº 12.546, de 2001, deverão ser recolhidas em Documento de Arrecadação de Receitas Federais (Darf) conforme disposto no Ato Declaratório Executivo Codac nº 86, de 1º de dezembro de 2011.

Conforme disposto nos §§§ 1º, 3º e 4º do referido Ato Declaratório Executivo - Codac nº 93/2011 verifica-se que no campo "compensação" pode haver informações sobre valores que não se referem a pagamento ou recolhimento indevido ou maior que o devido efetuado pelo contribuinte, conforme disposto no art. 89 da lei nº 8.212/91, acima transcrito, mas a ajustes feitos para correção do valor declarado devido à Previdência Social na GFIP, em face da não adequação do Sefip a alterações promovidas na legislação do custeio da Previdência Social, no caso, às ocorridas em decorrências das empresas obrigadas ao recolhimento da Contribuição Previdenciária sobre a Receita Bruta, abrangidas pelos artigos 7º e 8º da Lei nº 12.546, de 14 de dezembro de 2011.

Portanto, esta compensação é considerada uma "compensação de ajuste" no SEFIP, devida apenas às empresas que prestam serviços de *call center*, que não é o caso, como será demonstrado no decorrer deste voto, não se trata de crédito originário de contribuições previdenciárias indevidas ou recolhidas a maior pelo sujeito passivo, fato este confirmado no Sistema GFIPWEB da RFB, no período lançado, onde se constata que os recolhimentos

efetuados pelo contribuinte através de GPS- Guia da Previdência Social se referem, exclusivamente, às contribuições previdenciárias devidas à Seguridade Social da parte dos segurados empregados, e não da cota previdenciária patronal. Exemplificando, citamos 02 (dois) estabelecimentos cujos valores das contribuições previdenciárias devidas são os maiores: CNPJ 51.098.549/0013-35 - Competência 10/2012 (Valor devido à Previdência R\$ 148.227,04 - Contribuição devida dos Segurados R\$ 81.387,76 - Deduções (Salário-Família R\$ 3.293,45 - Salário-maternidade R\$ 11.265,41 e 13º Salário-maternidade R\$ 1.173,76) - GPS R\$ 65.655,14) e CNPJ 51.098.549/0015-05 - Competência 12/2012 (Valor devido à Previdência R\$ 175.020,83 - Contribuição devida dos Segurados R\$ 93.406,73 - Deduções (Salário-Família R\$ 6.173,54 - Salário-maternidade R\$ 14.179,67) - GPS R\$ 73.053,46).

Dessa forma, ratificando os termos do Relatório Fiscal, a fiscalização, corretamente, lançou de ofício no Auto de Infração integrante deste processo administrativo os valores das contribuições previdenciárias da parte da empresa - rubrica 12, que foram informados pela empresa no campo destinado a "compensações" em Guia de Recolhimento do Fundo de Garantia por Tempo de Serviço e Informações à Previdência Social - GFIP, pois tais valores se referem à "compensação de ajuste" pelo SEFIP, e não à compensação de contribuições previdenciárias decorrentes de crédito originário de pagamento ou recolhimento indevido ou maior que o devido efetuado pelo sujeito passivo, conforme acima exposto, motivo pelo qual a fiscalização informou no relatório fiscal que os valores lançados no campo da GFIP a "título de compensação" pelo contribuinte não foram homologados.

Assim, face a necessidade do lançamento de ofício, o auditor fiscal aplicou a multa de ofício de 75% prevista na legislação tributária vigente, no caso, o art. 35-A da Lei nº 8.212/91, que remete ao art. 44 da Lei nº 9.430/96, abaixo transcritas, as quais encontra-se vinculado, por força do disposto no § único do art. 142 do CTN, não podendo afastá-la reduzi-la como requer a contribuinte.

Lei nº 8.212/91

Art. 35-A. Nos casos de lançamento de ofício relativos às contribuições referidas no art. 35 desta Lei, aplica-se o disposto no art. 44 da Lei nº 9.430, de 27 de dezembro de 1996. (Incluído pela Lei nº 11.941, de 2009).

Lei nº 9.430 de 1996

Art. 44. Nos casos de lançamento de ofício, serão aplicadas as seguintes multas:

I - de 75% (setenta e cinco por cento) sobre a totalidade ou diferença de imposto ou contribuição nos casos de falta de pagamento ou recolhimento, de falta de declaração e nos de declaração inexata;

Ademais, cabe observar que a fiscalização informa ainda que foi deduzido do valor total declarado pelo contribuinte em GFIP como "compensação" no montante de R\$ 9.578.120,85, os valores informados/confessados anteriormente em Declaração de Débitos e Créditos Tributários Federais -DCTF a título de Contribuição Previdenciária sobre Receita Bruta no valor de R\$ 2.680.199,45 (coluna CPRB), resultando na contribuição previdenciária patronal lançada, nos anos-calendário 2012 e 2013, no montante de R\$ 6.897.921,40 (coluna CONTR EXIGIDA), pois, se assim não procedesse, estaria se aceitando a forma de

recolhimento das contribuições previdenciárias "parte patronal" efetuada pela empresa, ou seja, "Contribuição Previdenciária sobre Receita Bruta - CPRB".

Ratificando o contido no relatório fiscal, face aos contratos de prestação de serviços apresentados pelo sujeito passivo, descritos no Tópico IV item 4. "a" a "I" do relato acima, constata-se que eles são relativos à Atividade de Cobrança, cujo código CNAE é 8291-1/00, e esta não se confunde com a atividade de *call center*, e não está abrangida pela substituição previdenciária instituída pela lei nº 12.546/11, modalidade esta em que a empresa efetuou os recolhimentos das contribuições previdenciárias "parte patronal".

Em que pese a vasta argumentação apresentada pela contribuinte no sentido que, embora reconheça que de fato a atividade de cobrança não se confunde com a atividade de *call center*, pois, segundo ela, esta é atividade-meio, enquanto aquela é atividade-fim, e que não há impedimento que a empresa faça uso do ambiente de *call center* para o exercício da atividade de cobrança, como é o caso, onde se verifica que estas atividades se somam, pois ela realiza o serviço de cobrança POR MEIO de *call center*, o fato é que este não é o entendimento exarado pela Secretaria da Receita Federal do Brasil - RFB através das Soluções de Consulta nº 238 - SRRF09/Disit, de 06/12/2012, nº 16 - SRRF01/Disit, de 10/04/2013, e nº 52 - SRRFF10/Disit, de 26/06/2013, conforme consta do Relatório Fiscal, cujo teor não pode a contribuinte alegar desconhecimento face a publicação de sua ementa no D.O.U. e no sítio da RFB na internet.

Cabe ressaltar que as referidas Soluções de Consultas Interna (SCI), relativas à interpretação da legislação tributária de interesse da Secretaria da Receita Federal do Brasil (RFB) tem efeito vinculante no âmbito da RFB, a partir de sua publicação no sítio da RFB na internet, <<http://www.receita.fazenda.gov.br>>, conforme disposto no art. 6º da Portaria RFB nº 3.222, de 8 de agosto de 2011, que foi revogada pela Portaria RFB nº 379, de 27 de março de 2013, publicada em 28/03/2013, que em seu artigo 8º da mesma forma estabelece, in verbis:

Portaria RFB nº 3.222, de 8 de agosto de 2011

Art. 6º. As SCI elaboradas pela Cosit e as por ela aprovadas terão efeito vinculante em relação às unidades da RFB, a partir da publicação no sítio da Secretaria da Receita Federal do Brasil (RFB) na internet <<http://www.receita.fazenda.gov.br>>.

Portaria RFB nº 379, de 27 de março de 2013

Art. 8º. As SCI terá efeito vinculante no âmbito da RFB, a partir de sua publicação no sítio da RFB na internet, no endereço <<http://www.receita.fazenda.gov.br>>.

Inicialmente, cumpre observar que, de fato, os serviços de *call center*, os quais compreendem as atividades de atendimento remoto a clientes por meio de chamadas, atendimento telefônico, sistemas de integração telefone computador, sistemas de resposta vocal interativa ou métodos similares, visando o recebimento de pedidos, fornecimento de informação sobre produtos, atendimento a solicitações de consumidores ou a reclamações, venda ou promoção de mercadorias e serviços a possíveis clientes, realização de pesquisas de mercado e de opinião pública e atividades similares, estão sujeitos à incidência da contribuição substitutiva prevista no art. 7º da Lei nº 12.546, de 2011, a partir de 01 de abril de 2012.

Com relação às atividades de *call center* e *contact center* recorrendo à Classificação Nacional de Atividades Econômicas (CNAE), elaborada pela Comissão Nacional de Classificação (Concla), do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), a qual foi adotada, nos termos da IN SRF nº 700, de 22 de dezembro de 2006, pela Secretaria da Receita Federal do Brasil (RFB) temos:

CNAE 2.2 – Subclasses

Hierarquia

Seção N ATIVIDADES ADMINISTRATIVAS E SERVIÇOS COMPLEMENTARES

Divisão 82 SERVIÇOS DE ESCRITÓRIO, DE APOIO ADMINISTRATIVO E OUTROS

Grupo: 822 SERVIÇOS PRESTADOS PRINCIPALMENTE ÀS EMPRESAS

Classe: 8220-2 ATIVIDADES DE TELEATENDIMENTO

Subclasse: 8220-2/00 ATIVIDADES DE TELEATENDIMENTO

Lista de Atividades

Código Descrição CNAE

8220-2/00 ATENDIMENTO A CLIENTES - SAC POR TELEFONE, POR TERCEIROS; SERVIÇO DE

8220-2/00 ATENDIMENTO A CLIENTES POR TELEFONE; SERVIÇO PRESTADO POR TERCEIROS

8220-2/00 CALL CENTER; SERVIÇO DE

8220-2/00 CENTRAL DE ATENDIMENTO POR TELEFONE; SERVIÇO PRESTADO POR TERCEIROS

8220-2/00 CENTRAL DE RECADOS; SERVIÇO DE

8220-2/00 CENTROS DE RECEPÇÃO DE CHAMADAS

8220-2/00 CONSULTA SOBRE PRODUTOS POR TELEFONE; SERVIÇOS DE

8220-2/00 CONTACT CENTER; SERVIÇOS DE

8220-2/00 CONTATOS TELEFÔNICOS, RECADOS; SERVIÇOS PRESTADOS POR TERCEIROS

8220-2/00 PRESTAÇÃO DE INFORMAÇÕES POR TELEFONE; SERVIÇO DE

8220-2/00 SISTEMAS DE INTEGRAÇÃO TELEFONE-COMPUTADOR; ATIVIDADES DE

*8220-2/00 SISTEMAS DE RESPOSTA VOCAL INTERATIVA; ATIVIDADES DE **Notas Explicativas:***

Esta subclasse compreende:

- *as atividades de centros de recepção de chamadas e de respostas a chamadas dos clientes com operadores humanos e distribuição automática de chamadas*
- *as atividades baseadas em sistemas de integração telefone-computador - os sistemas de resposta vocal interativa ou métodos similares para o recebimento de pedidos e fornecimento de informação sobre produtos*
- *o atendimento telefônico a solicitações de consumidores ou de atendimento a reclamações*

Esta subclasse compreende também:

- *os centros de emissão de chamadas telefônicas que usam métodos para vender ou promover mercadorias e serviços a possíveis clientes (telemarketing)*
- *os centros de emissão de chamadas telefônicas para a realização de pesquisas de mercado e de opinião pública e atividades similares*

Esta subclasse não compreende:

- *os serviços de comunicação de pager (6120-5/99)*

Neste contexto, reproduzimos a seguir ainda outras fontes mencionadas na Solução de Consulta nº 69 - Cosit, de 10/03/2015, em complemento às citadas pela contribuinte, para elucidar o tema:

O call center que se conhece hoje apareceu na década de 1970 nos Estados Unidos (...). A atividade começou a se difundir na década de 1980 nas empresas de infra-estrutura e de serviços financeiros por meio de operações de telemarketing ativas e de operações receptivas das centrais de SAC (Araújo, 2003: 09).

Não é por acaso que se use tanto a expressão telemarketing para se referir às empresas dessa atividade. Os atuais call centers se desenvolveram com a difusão das práticas de vendas por telefone e de marketing. Os call centers, ou centrais de atendimento, eram reconhecidos como estruturas onde se concentravam as ligações telefônicas com objetivos ligados às funções de vendas e marketing. Assim, os primeiros call centers eram centrais telefônicas de empresas ou instituições estabelecidas com o propósito de oferecer algum tipo de serviço direcionado para agentes externos.

No entanto, gradualmente os call centers foram incorporando novas finalidades às suas centrais telefônicas e, desde então, a diversidade de serviços tem aumentado consideravelmente (Padilha e Matussi, 2002:117). Nos anos 1990, a fim de acompanhar as alterações do mercado consumidor (mais comparativo, mais exigente e rigoroso em termos de qualidade e respeito), as empresas em geral, por meio dos call centers,

empenharam-se para oferecer novos serviços voltados para o atendimento desse novo consumidor. Assim, tornou-se obsoleto o termo telemarketing, substituído na década de 1990 pela expressão serviços de call center (E-Consulting, 2004: 02).

Todavia, as empresas especializadas reivindicam o título de contact center. Historicamente, o telefone tem sido o principal canal de interação com os consumidores. Porém, novas tecnologias foram agregadas aos processos, como as tecnologias de datamining e a utilização de novos canais de comunicação, como a Internet e a tecnologia de Voz sobre Protocolo de Internet (VoIP). Mas, especial destaque deve ser concedido à implantação de sistemas de Customer Relationship Management (CRM), responsáveis por transformar os call centers em centrais de relacionamento das empresas com seus consumidores. Assim, a integração de várias tecnologias e canais de comunicações aos processos de prestação de serviços transforma os call centers em centros dinâmicos que intensificam as interações entre empresas e consumidores, fatores que caracterizam um contact center (Anton, 2000: 124).

Nesse contexto, o call center ou contact center, como unidade prestadora do serviço, representa uma forma facilitadora de comunicação entre as empresas e os consumidores (ou fornecedores) estabelecida por meio da tecnologia, cujo foco é a informação rápida e eficaz.

(NETO. José Borges da Silva. Call Centers no Brasil: um estudo sobre emprego, estratégias e exportações. Dissertação de mestrado apresentada ao Instituto de Economia da Universidade Federal de Uberlândia, como avaliação parcial para a obtenção do Título de Mestre em Economia, desenvolvida sob orientação do Prof. Dr. Germano Mendes de Paula. Uberlândia: Instituto de Economia da Universidade Federal de Uberlândia, 2005. Disponível em < http://www0.ufu.br/ie_dissertacoes/2005/4.pdf . Acesso em 05 jan 2015).

O call center tradicional está, atualmente, evoluindo para aquilo que é chamado customer contact center. Uma combinação de desenvolvimento tecnológico (com a Internet sendo o principal motivador) com as necessidades de um mercado em mudança está, essencialmente, transformando os call centers de centros de custo operacional corporativos para um processo de negócio significativo. O foco está mudando do lidar com ligações de usuários para maximizar o valor do consumidor com integração significativa. Esses canais de comunicação são sempre integrados com bancos de dados ao longo da empresa, os quais possuem diversos tipos de informações sobre consumidores. O peso do custo-benefício vai direcionar o mercado para a adoção dos customer contact centers.

(SALLES, Marcos Aurélio. A relação da motivação para o trabalho com as metas do trabalhador: um estudo de caso em uma operadora de call center. Rio de Janeiro: Escola Brasileira de Administração Pública e de Empresas da Fundação Getúlio

Vargas, 2008. Dissertação de Mestrado Executivo em Gestão Empresarial. Disponível em . Acesso em 05 jan 2015). Muitas vezes os termos Call Center e Contact Center são utilizados como tendo o mesmo significado. Será que existe diferença entre eles ou trata-se apenas de uma variedade de nomenclaturas do setor que significam a mesma coisa?

Durante nossos treinamentos e seminários perguntamos aos gerentes e supervisores de call center qual o significado do setor para ele notamos as mais diversas definições, porém ao questionar se há diferenciação entre Call Center, Contact Center e Telemarketing, notamos a grande dificuldade de resposta.

O Call Center envolve um conjunto de recursos (computadores, equipamentos de telecomunicação e agentes) que permitirão o fornecimento de serviços via telefone, onde o Customer Service Representative, ou operador interage com os clientes. Com necessidade de aumentar a capacidade de respostas das organizações e o surgimento de outros canais de relacionamento e interação com o cliente (chat, e-mail, web, entre outros) os Call Center passaram a serem chamados de Contact Centers.

Para Cardoso (Unified Customer Interaction: Gestão do Relacionamento num Ambiente Misto de Interação Self e Assistida, Centro Atlântico, Lisboa), o conceito de Call Center só aparece formalmente nos anos 80, apesar de ser possível afirmar que eles existiam bem antes onde o telefone era a principal ferramenta e tecnologia empregada, sendo uma atividade que consumia bastante tempo, pois os métodos de trabalho eram essencialmente manuais.

No final da década de 80 começa a ser utilizada a tecnologia CTI (Computer Telephony Integration) que permitiu a integração de telefonia ao computador, o gerenciamento das ligações e a distribuição das mesmas através dos operadores e grupos de atendimento em serviços. Juntamente com a tecnologia CTI surgiu a IVR (Interactive Voice Response) possibilitando o processamento automático de pedidos e a gestão das chamadas telefônicas.

O IVR é um sistema de Resposta Interactiva de Voz, usado nos serviços de apoio telefónico e permite aos clientes interagir com menus e obter informações sobre os seus serviços. Esta tecnologia tornou o atendimento mais rápido e mais eficiente permitindo encaminhar o cliente para o grupo de assistentes especializados em determinados assuntos.

A utilização de outras ferramentas de comunicação como e-mail, fax e web, trouxe a necessidade de adaptação do conceito, passando a ser chamado de Contact Center.

Diante do exposta acima, podemos perceber que, apesar das diferenças entre Call Center e Contact Center que vão desde os processos de trabalho às tecnologias podemos entender os conceitos não através de uma simples diferenciação, mas sim

como resultado da evolução de um setor fundamental para a economia e sociedade.

(SILVA, Márcio A. Call center ou contact center: diferenciação ou evolução do setor? Disponível em < http://www.cursoscallcenter.com.br/call-center-contactcenter_13.html >. Acesso em 05 jan 2015).

Ante os esclarecimentos acima reproduzidos têm-se que as atividades listadas pela CNAE cód. 8220-2/00 compreendem os serviços de *Call center* e Contact Center (Subclasse Atividades de Teletendimento), cujas características principais são o atendimento remoto a clientes por meio de chamadas, atendimento telefônico, sistemas de integração telefone-computador, sistemas de resposta vocal interativa ou métodos similares, visando o recebimento de pedidos, fornecimento de informação sobre produtos, atendimento a solicitações de consumidores ou a reclamações, venda ou promoção de mercadorias e serviços a possíveis clientes, realização de pesquisas de mercado e de opinião pública e atividades similares.

Por outro lado, a Classificação Nacional de Atividades Econômicas (CNAE) possui uma classe específica para a atividade de cobrança (“8291-1 COBRANÇA DE FATURAS E DÍVIDAS DE CLIENTES; ATIVIDADES DE”), e esta classe possui uma única subclasse, a saber, “8291-1/00 - ATIVIDADES DE COBRANÇAS E INFORMAÇÕES CADASTRAIS” (consulta disponível em www.cnae.ibge.gov.br; sem destaques no original):

Subclasse 8291-1/00 - ATIVIDADES DE COBRANÇAS E INFORMAÇÕES CADASTRAIS

Lista de Atividades

8291-1/00 ANÁLISE DE CADASTRO PARA APROVAÇÃO DE CRÉDITO; SERVIÇOS DE

8291-1/00 ANÁLISE E APROVAÇÃO DE CRÉDITO; SERVIÇOS DE

8291-1/00 COBRANÇA DE FATURAS E DÍVIDAS DE CLIENTES; ATIVIDADES DE

8291-1/00 COMPILAÇÃO DE INFORMAÇÕES SOBRE HISTÓRICO DE CRÉDITO DE PESSOAS PARA EMPRESAS CLIENTES; ATIVIDADES DE

8291-1/00 CONSULTA SOBRE HISTÓRICO DE CRÉDITO DE PESSOAS POR TELEFONE; SERVIÇOS DE

8291-1/00 INFORMAÇÕES CADASTRAIS; SERVIÇOS DE

8291-1/00 INFORMAÇÕES PARA AVALIAÇÃO DE CAPACIDADE DE CRÉDITO DE PESSOAS E EMPRESAS; SERVIÇO DE (...)

Notas Explicativas:

Esta subclasse compreende:

- as atividades de cobrança de faturas e de dívidas para clientes e a transferência aos clientes dos pagamentos recebidos

- as atividades de compilação de informações, como históricos de crédito, de emprego, para empresas clientes

- o fornecimento de informações sobre a capacidade de endividamento de pessoas e de empresas a instituições financeiras, ao comércio e a empresas de outras atividades que necessitam avaliar a capacidade de crédito de pessoas e empresas

(...)

Portanto, ratificando o contido no relatório fiscal, o serviço de cobrança não pode ser classificado entre as atividades de teleatendimento e portanto não se confunde com o serviço de *call center*, previsto no § 5º do art. 14 da Lei nº 11.774, de 2008, motivo pelo qual não se enquadra na substituição previdenciária prevista no art. 7º da Lei nº 12.546, de 2011. Dessa forma, ao contrário do que alega a contribuinte, tem-se que o presente lançamento foi devidamente motivado pela fiscalização, tendo sido expostos, no Relatório Fiscal, o conjunto de circunstâncias fáticas verificadas, bem como a hipótese de incidência das contribuições lançadas, com a indicação das normas pertinentes ao caso em tela.

Cabe observar ainda que o próprio Anexo II da NR 17, aprovado pela Portaria nº 9, de 30 de março de 2007, da Secretaria de Inspeção do Trabalho e do Departamento de Segurança e Saúde no Trabalho, e citado como a única norma que se presta a definir o que vem a ser *call center* pela contribuinte, não inclui expressamente a atividade de tele-cobrança entre os serviços de teleatendimento/telemarketing (g.n):

1.1. As disposições deste Anexo aplicam-se a todas as empresas que mantêm serviço de teleatendimento/telemarketing nas modalidades ativo ou receptivo em centrais de atendimento telefônico e/ou centrais de relacionamento com clientes (call centers), para prestação de serviços, informações e comercialização de produtos.

E que se justificaria a aplicação da referida norma (até por similaridade da atividade) às empresas de telecobrança, por se tratar de norma protetiva da segurança e da saúde do trabalhador; mas, cabe observar que tal fato não tem reflexos na seara tributária.

Por fim, para que não parem dúvidas sobre o tema em questão, reproduzimos a seguir a ementa e trechos da Solução de Consulta nº 104 - Cosit, de 22/04/2015, cujo inteiro teor consta do sitio da RFB na internet <<http://www.receita.fazenda.gov.br>>, sobre o qual deveria a contribuinte ter pleno conhecimento já que o assunto é de seu extremo interesse e ela colaciona em sua defesa apresentada inúmeras pesquisas realizadas, das mais diversas fontes, e vários julgados para fundamentar sua tese e, justamente, aquela que deveria ser a primeira pesquisa a ser efetuada - junto a Secretaria da Receita Federal do Brasil (Soluções de Consultas Interna (SCI)) - para verificar e comprovar se, de fato, a atividade de cobrança por ela realizada estaria abrangida pela substituição previdenciária instituída pela Lei nº 12.546, de 2011, estranhamente, não o faz.

ASSUNTO: CONTRIBUIÇÕES SOCIAIS PREVIDENCIÁRIAS

CONTRIBUIÇÃO PREVIDENCIÁRIA SOBRE A RECEITA BRUTA (CPRB). COBRANÇA. CALL CENTER.

A atividade de cobrança não se confunde com a atividade de call center e não está abrangida pela substituição previdenciária instituída pela Lei nº 12.546, de 2011.

Dispositivos Legais: Lei nº 11.774, de 2008, art. 14, §§ 4º e 5º; Lei nº 12.546, de 2011, art. 7º; Resoluções IBGE/CONCLA nº 01/2006 e nº 02/2006.

Relatório

A interessada, acima identificada, formula consulta sobre a Contribuição Previdenciária sobre a Receita Bruta (CPRB) de que tratam os arts. 7º a 9º da Lei nº 12.546, de 14 de dezembro de 2011 (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).

2. Informa que a empresa tem como atividade principal o teleatendimento (CNAE 8220-2/00), e como secundária, dentre outras, a atividade de cobrança e informações cadastrais (CNAE 8291-1/00) “efetuada no ambiente de Call Center, via teleatendimento ou telecobrança” (fl. 04).

3. Citando o art. 7º da Lei nº 12.546, de 2011, e o § 5º do art. 14 da Lei nº 11.774, de 2008, alega que a atividade de cobrança estaria englobada nas atividades de call center por força da Norma Regulamentadora nº 17, aprovada pela Portaria da Secretaria de Inspeção do Trabalho (Portaria SIT) nº 9, de 30 de março de 2007, que conceituaria como call center o ambiente de trabalho em que as atividades de teleatendimento e telemarketing são conduzidas via telefone e/ou rádio com utilização de computador (fl. 07). Prossegue afirmando que, como a atividade de cobrança é desenvolvida no mesmo ambiente da atividade de teleatendimento, ambas deveriam ter o mesmo tratamento tributário, ou seja, deveriam estar sujeitas à substituição previdenciária prevista no inciso I do art. 7º da Lei nº 12.546, de 2011 (c/c § 5º do art. 14 da Lei nº 11.774, de 2008).

(...)

Fundamentos

(...)

6. A consulente indaga se o serviço de cobrança prestado por meio telefônico, por mensagens ou sistemas eletrônicos pode ser considerado como “serviço de call center”, nos termos do § 5º do art. 14 da Lei nº 11.774, de 2008 (sem destaques no original):

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 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:

(...)

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 (Redação dada pela Lei nº 12.844, de 2013)

(...)

§ 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. (Redação dada pela Lei nº 12.715, de 2012)

6.1 Esta definição teria reflexo em possível enquadramento da empresa na substituição previdenciária prevista no art. 7º da Lei nº 12.546, de 2011 (sem destaques no original):

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): (Redação dada pela Lei nº 13.043, de 2014)

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; (Incluído pela Lei nº 12.715, de 2012)

(...)

7. Segundo informa a própria consulente, a empresa realiza a atividade de “cobrança e gerenciamento de valores recebidos” (fl. 04), atividade esta que, no seu entender, estaria englobada nas de call center, por força do Anexo II da Norma Regulamentadora nº 17, aprovado pela Portaria SIT nº 9, de 30 de março de 2007 (sem destaques no original):

TRABALHO EM TELEATENDIMENTO/TELEMARKETING

1. O presente Anexo estabelece parâmetros mínimos para o trabalho em atividades de teleatendimento/telemarketing nas

diversas modalidades desse serviço, de modo a proporcionar um máximo de conforto, segurança, saúde e desempenho eficiente.

1.1. As disposições deste Anexo aplicam-se a todas as empresas que mantêm serviço de teleatendimento/telemarketing nas modalidades ativo ou receptivo em centrais de atendimento telefônico e/ou centrais de relacionamento com clientes (call centers), para prestação de serviços, informações e comercialização de produtos.

1.1.1. Entende-se como call center o ambiente de trabalho no qual a principal atividade é conduzida via telefone e/ou rádio com utilização simultânea de terminais de computador.

1.1.1.1. Este Anexo aplica-se, inclusive, a setores de empresas e postos de trabalho dedicados a esta atividade, além daquelas empresas especificamente voltadas para essa atividade-fim.

1.1.2. Entende-se como trabalho de teleatendimento/telemarketing aquele cuja comunicação com interlocutores clientes e usuários é realizada à distância por intermédio da voz e/ou mensagens eletrônicas, com a utilização simultânea de equipamentos de audição/escuta e fala telefônica e sistemas informatizados ou manuais de processamento de dados.

7.1. Entretanto, tal alegação não é relevante para a análise da dívida, vez que o tratamento dado pela norma trabalhista pode não coincidir com o tratamento dado pela norma tributária. A mencionada norma regulamentadora está voltada para aspectos ambientais/laborais, com o objetivo de “proporcionar um máximo de conforto, segurança, saúde e desempenho eficiente” para o trabalhador (item 1), sem detalhar as atividades desempenhadas.

7.2. Por sua vez, o art. 14 da Lei nº 11.774, de 2008, tem foco na atividade desempenhada, e não no ambiente, o que pode ser verificado pela análise deste artigo, parcialmente transcrito. Por exemplo, atividades de assessoria e consultoria em informática, bem como de suporte técnico em informática (mencionadas no § 4º), podem ser exercidas em ambiente similar ao de um call center. Entretanto, aquelas atividades não são consideradas como call center, independentemente do ambiente em que são desempenhadas (como se extrai da leitura conjunta dos §§ 4º e 5º do referido artigo).

7.3 Assim, para se solucionar a dúvida levantada, é preciso analisar o disposto na Lei nº 12.546, de 2011, e também na Classificação Nacional de Atividades Econômicas (CNAE), pois esta classificação foi utilizada pela mencionada lei em vários de seus dispositivos para delimitar o alcance da substituição previdenciária da CPRB (ver, por exemplo, todos os demais incisos do art. 7º e o anexo II da Lei nº 12.546, de 2011).

8. A Classificação Nacional de Atividades Econômicas foi elaborada sob a coordenação da Secretaria da Receita Federal e orientação técnica do IBGE, com representantes da União, dos

Estados e dos Municípios, na Subcomissão Técnica da CNAE, que atua em caráter permanente no âmbito da Comissão Nacional de Classificação - CONCLA.

9. *A versão 2.0 da tabela de códigos e denominações da CNAE foi oficializada mediante publicação no DOU - Resoluções IBGE/CONCLA nº 01, de 04 de setembro de 2006, e nº 02, de 15 de dezembro de 2006 (esta e outras resoluções podem ser obtidas no sítio <http://subcomissaoacnae.fazenda.pr.gov.br/modules/conteudo/conteudo.php?conteudo=18>).*

10. *A Classificação Nacional de Atividades Econômicas (CNAE) possui uma classe específica para a atividade de cobrança (“8291-1 COBRANÇA DE FATURAS E DÍVIDAS DE CLIENTES; ATIVIDADES DE”). Esta classe possui uma única subclasse, a saber, “8291- 1/00 - ATIVIDADES DE COBRANÇAS E INFORMAÇÕES CADASTRAIS” (consulta disponível em www.cnae.ibge.gov.br; sem destaques no original):*

(...)

11. *A Classificação Nacional de Atividades Econômicas também possui uma classe específica para as atividades de teleatendimento (“8220-2 ATIVIDADES DE TELEATENDIMENTO”). O serviço de call center é classificado na única subclasse desta classe (“8220-2/00 - Atividades de teleatendimento / call center; serviço de”):*

(...)

12. *A mera existência de uma classe específica para a atividade de cobrança e outra, diversa, para a atividade de teleatendimento (inclusive serviço de call center) já seria suficiente para demonstrar que estas atividades não se confundem. Entretanto, para melhor fundamentar este entendimento, examina-se a atividade de teleatendimento.*

13. *Da análise da tabela CNAE, é possível extrair algumas das características das atividades de teleatendimento (subclasse 8220-2/00) como um todo (abrangendo, portanto, os serviços de call center). São elas:*

a) o serviço deve ser voltado a um cliente/consumidor, ou a um possível cliente/consumidor;

b) ele há de ser remoto (não presencial);

c) ele deve ter a finalidade de (i) recepcionar e, na medida do possível, dar uma resposta às solicitações ou reclamações dos consumidores, ou (ii) vender ou promover mercadorias e serviços a possíveis clientes (telemarketing), ou (iii) realização de pesquisas de mercado e de opinião pública e atividades similares.

14. Ora, o real cliente da empresa de cobrança é quem a contratou, e não o devedor que receberá a ligação telefônica ou qualquer outra forma de comunicação. A atividade da empresa será cobrar, e não oferecer um produto ou um serviço ao destinatário da comunicação. A estrutura da cobrança é voltada para contatar não clientes/consumidores, mas terceiros, o que já seria suficiente para não considerar o serviço de cobrança como pertencente à classe 8220-2 (atividades de teleatendimento).

15. Mas não é só. Também a finalidade da empresa de cobrança – recuperação de créditos – é completamente diversa das finalidades da atividade de teleatendimento (item 12, “c”, supra), o que também afastaria sua classificação entre as atividades de teleatendimento.

16. Conclui-se, portanto, que o serviço de cobrança não pode ser classificado entre as atividades de teleatendimento e não se confunde com o serviço de call center mencionado no § 5º do art. 14 da Lei nº 11.774, de 2008. Consequentemente, não se enquadra na substituição previdenciária prevista no inciso I do art. 7º da Lei nº 12.546, de 2011.

Conclusão

17. Diante do exposto, soluciona-se a consulta respondendo ao consulente que a atividade de cobrança não se confunde com a atividade de call center e não está abrangida pela substituição previdenciária prevista no inciso I do art. 7º da Lei nº 12.546, de 2011.

Portanto, ante os fundamentos acima expostos, deveria a empresa manter-se atualizada a respeito do posicionamento da RFB sobre o tema, não podendo alegar o seu desconhecimento para se eximir da obrigação do recolhimento da contribuição previdenciária da "parte patronal", prevista no inciso I do caput do art. 22 da lei nº 8.212/91, corretamente lançada pela fiscalização no Auto de Infração integrante deste processo administrativo fiscal, pois a atividade de cobrança por ela exercida, não se confunde com a atividade de *call center* e não está abrangida pela substituição previdenciária instituída pela lei nº 12.546/11.

Assim, não sendo provado o fato constitutivo do direito alegado pelo contribuinte, com fundamento no artigo 373 do CPC/2015 e artigo 36 da Lei nº 9.784/99, deve-se manter sem reparos o acórdão recorrido. Ocorre que temos que no processo administrativo fiscal, tal qual no processo civil, o ônus de provar a veracidade do que afirma é do interessado, *in casu*, do contribuinte ora recorrente.

Alegações de inconstitucionalidade

Nos termos da Súmula CARF nº 02, o CARF não possui competência para analisar e decidir sobre matéria constitucional, conforme súmula vigente, de utilização obrigatória, conforme Regimento Interno deste Conselho. Por tais razões, rejeita-se a preliminar suscitada pela contribuinte.

Conclusão.

Ante o exposto, voto por negar provimento ao recurso.

Processo nº 10825.720948/2015-20
Acórdão n.º **2202-004.792**

S2-C2T2
Fl. 380

(assinado digitalmente)

Martin da Silva Gesto - Relator