



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

**Processo n°** 11080.720114/2018-81  
**Recurso n°** Voluntário  
**Acórdão n°** 2401-005.966 – 4ª Câmara / 1ª Turma Ordinária  
**Sessão de** 17 de janeiro de 2019  
**Matéria** CONTRIBUIÇÕES SOCIAIS PREVIDENCIÁRIAS  
**Recorrente** REDEBRASIL GESTAO DE ATIVOS LTDA  
**Recorrida** FAZENDA NACIONAL

**ASSUNTO: CONTRIBUIÇÕES SOCIAIS PREVIDENCIÁRIAS**

Ano-calendário: 2013, 2014, 2015

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.

INCONSTITUCIONALIDADE DE NORMAS TRIBUTÁRIAS. INCOMPETÊNCIA. APLICAÇÃO DA SÚMULA Nº 2 DO CARF.

Este Colegiado é incompetente para apreciar questões que versem sobre constitucionalidade das leis tributárias.

DA APROPRIAÇÃO DA RECEITA DA PESSOA JURÍDICA. Deverão ser deduzidos, antes do lançamento, os valores de CRPB pagos pela Recorrente, sob pena de enriquecimento ilícito da Fazenda Nacional em razão da exigência de valores que em parte já foram pagos pelo contribuinte.

JUROS DE MORA SOBRE MULTA DE OFÍCIO.

Súmula CARF 108, no sentido de que: "Incidem juros moratórios, calculados à taxa referencial do Sistema Especial de Liquidação e Custódia - SELIC, sobre o valor correspondente à multa de ofício"

Vistos, relatados e discutidos os presentes autos.

Acordam os membros do Colegiado, por unanimidade de votos, dar provimento parcial ao recurso voluntário para que sejam aproveitados, antes do lançamento, os valores recolhidos na sistemática da CPRB.

(assinado digitalmente)

Miriam Denise Xavier – Presidente

(assinado digitalmente)

Luciana Matos Pereira Barbosa - Relatora

Participaram do presente julgamento os Conselheiros: Miriam Denise Xavier (Presidente), Cleberson Alex Friess, Andréa Viana Arrais Egypto, Luciana Matos Pereira Barbosa, José Luís Hentsch Benjamin Pinheiro, Matheus Soares Leite, Rayd Santana Ferreira e Marialva de Castro Calabrich Schlucking.

## Relatório

Contra o contribuinte acima qualificado foi lavrado o Auto de Infração (fl.02) referente às contribuições sociais devidas pela empresa e de GILRAT (contribuição destinada ao financiamento dos benefícios concedidos em razão do Grau de Incidência de Incapacidade Laborativa decorrente dos Riscos Ambientais do Trabalho) incidentes sobre a remuneração paga aos seus segurados nos anos de 2013 a 2015, composto da seguinte forma:

GILRAT – Código Receita Darf: 2158	502.743,40
Juros de Mora (calculado até 01/2008)	222.450,66
Multa Proporcional	377.057,46
Contribuição Patronal – Código Receita Darf: 2141	10.992.848,25
Juros de Mora (calculado até 01/2008)	4.115.083,46
Multa Proporcional	8.244.636,05
<b>VALOR DO CRÉDITO TRIBUTÁRIO</b>	<b>R\$ 24.454.819,28</b>

Consta do Relatório Fiscal (fls. 30/37), que conforme 28ª alteração contratual de 18/08/2011 (fls. 64/69), registrada na Junta Comercial do Rio Grande do Sul (JCRS) em 26/08/2011, no seu artigo 2º da consolidação do contrato social, o objeto social da empresa “será a exploração no ramo de cobrança extrajudicial, telecobrança e serviços correlatos”.

Conforme 29ª alteração contratual de 02/01/2013 (fls. 70/75), também registrada na Junta Comercial do Rio Grande do Sul (JCRS), em 12/03/2013, no seu artigo 2º da consolidação do contrato social, o objeto social permaneceu o mesmo acima indicado.

Posteriormente, em 07/12/2015, conforme 30ª alteração contratual (fls. 76/80), registrada na Junta Comercial do Rio Grande do Sul (JCRS) em 24/02/2016, a empresa

altera o seu objeto social para incluir a atividade de call center, contact center, telemarketing e tele atendimento, conforme item 2 desta alteração contratual, transcrito a seguir:

*“2) DO OBJETO SOCIAL*

*2.1. Decidem as sócias incluir no objeto social da sociedade a atividade de call center, contact center, telemarketing e tele atendimento. Sendo assim, a cláusula 2ª do Contrato Social, consolidado em 02/01/2013, passa a ter a seguinte redação:”*

*“2ª) A sociedade tem por objeto social:*

*i) a exploração no ramo de atividade de call center, contact center, telemarketing e tele atendimento; e*

*ii) os serviços de cobrança extrajudicial, tele cobrança e serviços correlatos.”*

No artigo 2º da consolidação do contrato social, o objeto passa a ser:

*“DO OBJETO SOCIAL*

*2ª) A Sociedade tem por objeto social:*

*i) a exploração no ramo de atividade de call center, contact center, telemarketing e tele atendimento; e*

*ii) os serviços de cobrança extrajudicial, tele cobrança e serviços correlatos.”*

De acordo com a Fiscalização, nas alterações contratuais apresentadas pela empresa, vigentes no período auditado, e até 24/02/2016, constatou-se que o objetivo social da empresa é a exploração no ramo de cobrança extrajudicial, telecobrança e serviços correlatos. A Fiscalização aponta que somente na alteração contratual registrada na Junta Comercial do Rio Grande do Sul (JCRS) em 24/02/2016, a empresa incluiu no seu objeto social a atividade de call Center.

Ainda, aponta o Auditor Fiscal que na Declaração de Informações Econômico-Fiscais da Pessoa Jurídica – DIPJ dos anos calendários de 2012 e 2013, a empresa informa o CNAE 82.91-1/00, que se refere as atividades de cobrança e informações cadastrais.

Na Escrituração Contábil Digital – ECD de 2013, identificou-se no balancete, contas de receitas operacionais onde constam somente receitas relativas a cobranças:

<b>Código</b>	<b>Conta</b>	<b>Tipo</b>
3.1.01	Receitas Operacionais	S
3.1.01.01	Cobrança	S
3.1.01.01.02	Cobrança SP	S

3.1.01.01.02.001	Serviços de Tele-Cobrança	A
3.1.01.01.01	Cobrança Matriz	S
3.1.01.01.01.001	Serviços de Tele-Cobrança	A
3.1.01.01.01.004	Serviços de Tele-Cobrança – CNAB	A
3.1.01.01.01.010	Receitas a Faturar	A
3.1.01.01.01.002	Veículos – Retomadas	A
3.1.01.01.01.003	Veículos – Vendas	A

Na Escrituração Contábil Digital – ECD de 2014, identificou-se no balancete, contas de receitas operacionais onde constam receitas relativas a cobranças, honorários advocatícios:

<b>Código</b>	<b>Conta</b>	<b>Tipo</b>
66153	Receitas	S
66154	Receitas	S
411011	Serviços de Tele-Cobrança	A
411094	Serviços de Tele-Cobrança - Comissões	A
450002	Cancelamentos Tele-Cobrança	A
415011	Honorários Advocatícios	A
450001	Cancelamentos	A
137064	Receitas a Faturar	S
411010	Receitas a Faturar	A

Na EFD – CONTRIBUIÇÕES, informadas pelo contribuinte, no período de 01/2012 a 12/2014, a Fiscalização aponta que verificou-se que na descrição dos serviços das notas fiscais de saída consta como sendo “serviços de telecobrança”, conforme relacionado na “Planilha 3 Relações de Notas fiscais informadas na EFD-Contribuições”

Ainda, o órgão autuante afirma que foi feita uma amostragem nas notas fiscais emitidas pela empresa nas competências de 03/2012, 11/2012, 02/2013, 10/2013, 04/2014 e 12/2014 para confirmar as atividades exercidas conforme descritas nas EFD - contribuições. Dessa forma, identificou-se que a descrição dos serviços nas notas fiscais é de serviços de tele cobrança e cobrança.

Desta forma a atividade econômica principal da empresa é o serviço de cobrança e está enquadrada no CNAE principal 82-91-1/00 - Atividades de cobrança e informações cadastrais, no período de 01/2013 a 12/2015, conforme disciplinado no § 1º do artigo 17 da Instrução Normativa nº 1.436 de 30/12/2013.

O Relatório Fiscal aponta, ainda, que nas GFIP's enviadas, referentes ao período de 01/2013 a 12/2015, existe valor declarado no campo "compensação" no valor total de R\$ 10.992.848,25, valor este equivalente a 20% sobre a remuneração dos segurados empregados e contribuintes individuais declarada em GFIP.

Destaca que as contribuições previdenciárias das empresas que desenvolvem atividades a que se refere o artigo 7º da Lei nº 12.546/2011 incidem sobre o valor da receita bruta, em substituição às contribuições incidentes sobre folha de pagamentos. No caso de desoneração integral ou parcial da contribuição previdenciária sobre a folha de pagamento, o valor da contribuição sobre a remuneração a recolher, apurada na GFIP, deverá ser ajustada no campo "Compensação". Ou seja, o contribuinte utiliza o campo "Compensação" para declarar que está apurando contribuição previdenciária por outro regime, não se tratando, de fato, de uma compensação.

Informa também, que a empresa autuada não está abrangida pela substituição previdenciária instituída pela Lei nº 12.546, de 2011 (Contribuições Previdenciárias sobre a Receita Bruta – CPRB), uma vez que a atividade econômica principal é atividade de cobrança no período auditado. Dessa forma, não poderia ter feito o ajuste de contribuição previdenciária patronal no campo "COMPENSAÇÃO" da GFIP.

O sujeito passivo declarou nas Guias de Recolhimento do Fundo de Garantia do Tempo de Serviço e Informações à Previdência Social – GFIP os seguintes códigos da Classificação Nacional de Atividades Econômicas – CNAE:

82-91-1/00 – Atividades de cobrança e informações cadastrais; e

82-11-3/00 – Serviços combinado de escritório e apoio administrativo

A alíquota do financiamento dos benefícios concedidos em razão do grau de incidência de incapacidade laborativa decorrente dos riscos ambientais do trabalho - GILRAT, prevista no anexo V do Decreto nº 3.048/99 para os CNAE's acima é de 2%, no entanto o sujeito passivo declarou nas GFIP's a alíquota de 1%.

O Fator Acidentário de Prevenção - FAP, multiplicador da alíquota GILRAT, disponibilizado pelo Ministério da Previdência Social nos termos da Lei, para esta empresa, foi estabelecido nos seguintes valores:

PERÍODO	Valor
01/2013 a 12/2013	1,3054
01/2014 a 12/2014	1,3423

No entanto, informa o Fisco que o sujeito passivo declarou nas GFIP's de 2013 e 2014 o valor de 1.04 para o FAP.

Desta forma foram apuradas diferenças entre o RAT ajustado declarado pelo sujeito passivo na GFIP e o efetivamente devido, levando-se em conta o GILRAT (apurado conforme o código CNAE preponderante declarado em GFIP) e o FAP vigente para o período.

Assim, no presente lançamento foi apurada a Contribuição Social Previdenciária devida pela empresa e não recolhida devido à utilização indevida da sistemática da CPRB em suas GFIP. Também foi lançada a diferença nos valores declarados e recolhidos de GILRAT e os valores efetivamente devidos calculados com as alíquotas aplicáveis à empresa.

Devidamente cientificada em 19/01/2018 (fl. 1.309), a Interessada apresentou impugnação tempestiva (fls. 1.420/1.450) em 08/02/2018, por intermédio de procurador regularmente constituído, alegando, em resumo, o que segue:

(i) Da atividade exercida pela impugnante. Esclarece que desde 2011 possuía em seu contrato social a atividade de "telecobrança" e que em seu cartão CNPJ consta a atividade principal como "teletendimento".

Defende que não exerce atividade de cobrança distinta da atividade de call center, como parece sugerir o Fiscal autuante, pois sua atividade consiste na telecobrança mediante a utilização de call center, o que pode ser facilmente deduzido pela simples leitura da "Planilha 3 – relação das notas fiscais informadas na EFD-Contribuições", elaborada pela própria fiscalização, que evidencia que consta da Descrição da Mercadoria/Serviço, em todas as linhas da planilha, "serviços de telecobrança", o que evidencia que em todos os casos a atividade de cobrança se deu por meio da utilização de call Center.

Salienta que a expressiva maioria das notas fiscais (fls. 86/384) se refere ao "SERVIÇO DE TELECOBRANÇA".

Cita contrato de prestação de serviços celebrado com uma de suas clientes e conclui que em momento algum a fiscalização contestou o fato de que as atividades de cobrança efetuada por seus funcionários é exercida por meio de call center, devendo prevalecer, de qualquer modo, a substância (verdade material) sobre a forma, o que resultaria na irrelevância do fato de que no período autuado o CNAE da Impugnante não especificava a atividade de call center.

Junta aos autos fotografias que ilustram a atividade exercida e a estrutura de estabelecimento utilizado pelos seus funcionários para demonstrar que a atividade de "telecobrança" é exercida por meio de call center (fls. 1.384/1.385).

Acrescenta que requereu ao 3º Tabelionato de Notas de Porto Alegre a elaboração de ATA NOTARIAL demonstrativa da atividade da Impugnante, lavrada após visita do tabelião que descreve que: *"Pelo solicitante me foi requerida a verificação e constatação de atividades do referido Grupo Redebrasil no endereço antes mencionado. No 11º andar estão localizadas a diretoria, Área de Recursos Humanos, e Financeira. Daí fomos até o 12º andar onde está localizada uma área do chamado call center, centro e atendimentos via telefone com acesso à internet, o que se repete no 13º e 10º andares, que visitamos logo em seguida. (doc. 04)"*

(ii) Dos equívocos constantes do relatório fiscal. Argumenta que as alterações contratuais referidas no Relatório Fiscal não têm o significado atribuído pelo Fiscal autuante, já que conforme esclarecido no item anterior, as atividades de telecobrança desenvolvidas pela Impugnante para seus clientes se dão por meio de call center operado por seus funcionários, o que evidencia que mesmo antes da sua 30ª alteração contratual a Impugnante já exercia a atividade de call center, abrangidas pela "telecobrança e serviços correlatos" constantes das alterações contratuais que abrangem o período autuado.

Esclarece que fez em sua 30ª alteração contratual tornou claro que exerce atividade de call center, inclusive para evitar o tipo de questionamento feito pela fiscalização, sem que dela se possa deduzir, como fez o Fiscal autuante, que somente a partir de então a Impugnante teria passado a exercer a atividade de call center.

Entende que a regra do artigo 17 da IN/RFB nº 1436/2013 não se aplica ao caso concreto, pois o “caput” do artigo 17 da IN/RFB nº 1436/2013 deixa claro que sua regra não se aplica a toda e qualquer hipótese da CRPB, mas tão somente nos casos em que a “CPRB estiver vinculada ao seu enquadramento no CNAE”, o que não ocorre no que tange à atividade de call center.

Afirma que na hipótese do inciso I do artigo 7º da Lei nº 12.546/2011 que trata das “empresas que prestam os serviços referidos nos §§ 4º e 5º do art. 14 da Lei nº 11.774, de 17 de setembro de 2008” a norma não faz qualquer vinculação ao enquadramento no CNAE, sendo esta justamente a hipótese na qual se enquadram os serviços de call center, como se percebe da simples leitura do artigo 14 da Lei nº 11.774/2008.

Argumenta que os serviços de call center prestados pela Impugnante se inserem justamente na hipótese do inciso I do artigo 7º da Lei nº 12.546/2011, o único dos onze incisos desse artigo para o qual a incidência da CPRB não está vinculada ao enquadramento do CNAE da atividade. Daí a manifesta inaplicabilidade da regra do artigo 17 da IN/RFB nº 1436/2013 invocada pela fiscalização para sustentar o lançamento.

Segue argumentando que, ainda que se aplicasse ao caso, a regra do artigo 17 da IN/RFB nº 1436/2013 seria inconstitucional por ofensa ao princípio da legalidade, pois introduz distinção não existente na Lei nº 12.546/2011 (entre hipóteses de incidência vinculadas e não vinculadas ao CNAE), relativamente à forma de incidência do tributo.

Contesta a Solução de Consulta COSIT nº 104 de 2015 afirmando que o papel atribuído pela consulta ao CNAE da atividade não tem amparo da lei, o que se pode concluir pelo trecho da própria solução segundo o qual “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)”.

Conclui que se a classificação no CNAE é relevante para delimitar o alcance da CPRB em “todos os demais incisos do artigo 7º” da Lei nº 12.546/, é evidente, a contrário senso, a irrelevância da classificação do CNAE na hipótese do inciso I do artigo 7º da Lei nº 12.546/2011, que é o que se aplica ao caso concreto.

Aduz que a afirmação da solução de consulta de que o serviço de call center “deve ser voltado a um cliente/consumidor” não tem os efeitos por ela pretendidos, já que, no caso, o “cliente/consumidor” é o comerciante ou instituição financeira que contrata a Impugnante (e não o devedor), não havendo, além disso, nada na legislação que restrinja os possíveis clientes/consumidores às pessoas com quem se der o contato dos funcionários da Impugnante via call center.

Contesta também a alegação da referida solução de consulta de que os serviços de call center devem se restringir aos serviços prestados com “a finalidade de (i) receber 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” não encontra amparo algum na legislação, razão pela qual não procede a afirmação de que a finalidade da empresa de cobrança – recuperação de créditos – é completamente diversa das finalidades da atividade de "teleatendimento", o que também afastaria sua classificação entre as atividades de "teleatendimento”.

Segue atacando as conclusões da COSIT em sua solução de consulta e conclui que a atividade de cobrança, quando executada por meio de call center, insere-se sim entre os serviços de "teleatendimento" ou "telemarketing", sendo certo que quando a lei define alguma coisa apenas se dedica a descrever a coisa como ela é, e não a criar um conceito dissociado do mundo dos fatos, daí a improcedência de eventual alegação, ora previamente refutada pela Impugnante, de que a redação do artigo 350-A da CLT só se aplicaria aos fatos ocorridos na sua vigência.

Cita Lei do ISS de Porto Alegre/RS e jurisprudência trabalhista do TST e afirma que se deve rejeitar a dicotomia cobrança x call center proposta pela fiscalização, reconhecendo assim que a atividade de "telecobrança" possa ser classificada como serviços de call center. Cita em complemento notícia do Jornal "O Globo" sobre os empregos gerados pelo "Telemarketing" e aduz que demonstrada a total improcedência dos autos de infração lavrados.

(iii) Da necessidade de que se deduza quando menos os valores pagos pela impugnante a título de CRPB. Admitindo-se apenas para argumentar que seja mantido o lançamento apesar da manifesta improcedência da exigência, como acima demonstrado, deverão quando menos ser deduzidos os valores de CRPB pagos pela Impugnante.

Alega que o Fiscal autuante simplesmente aplicou as alíquotas das contribuições às remunerações declaradas em GFIP, desconsiderando completamente os valores de CRPB que foram pagos pela Impugnante, que deveriam ter sido deduzidos dos montantes de contribuições exigidas no presente processo, sob pena de enriquecimento ilícito da Fazenda em razão da exigência de valores que em parte já foram pagos sob a forma de CRPB. Cita jurisprudência administrativa.

(iv) Da não incidência dos juros moratórios sobre a multa de ofício. Alega que o Fisco certamente exigirá da Impugnante juros de mora sobre o valor da multa de ofício, como vem procedendo em outros casos, o que acresce em muito o valor supostamente devido.

Assim, impugna essa cobrança sobre a alegação de que a legislação que rege a matéria somente autoriza a incidência de multa e juros sobre o valor atualizado do tributo ou da contribuição, não autoriza, como pretende o Fisco, o cálculo dos juros sobre o valor da multa, o que torna o procedimento adotado totalmente ilegal e inconstitucional, por falta de amparo legal.

Salienta que especificamente a este respeito já são vários os acórdãos da Jurisprudência Administrativa reconhecendo o não cabimento da exigência.

Argumenta que os débitos de tributos e contribuições e de multas (penalidades) têm causas diversas, não se confundindo como aliás é expresso o art. 3º do CTN. Enquanto os débitos de tributos e contribuições decorrem da prática dos respectivos fatos geradores, as multas decorrem de violações à norma legal, no caso, do suposto não pagamento dos tributos e contribuições nos prazos legais.

Informa que se for admitido que a palavra “débitos” constante do caput do artigo 61 da Lei 9.430/96 inclui o principal e a multa de ofício, ter-se-ia que admitir que as multas de ofício, quando não pagas no vencimento, sofreriam também o acréscimo de multa de mora, uma vez que o mesmo “caput” do referido artigo determina que “Os débitos para com a União, decorrentes de tributos e contribuições administrados pela Secretaria da Receita Federal, cujos fatos geradores ocorrerem a partir de 1º de janeiro de 1997, não pagos nos prazos previstos na legislação específica, serão acrescidos de multa de mora, calculada a taxa de trinta e três centésimos por cento, por dia de atraso”. Entende então que não seria razoável interpretar-se a norma face ao disposto no parágrafo (no caso, o parágrafo 3º) sem se atentar ao que determina o “caput”.

Cita o artigo 43 da Lei nº 9.430/96 e alega que se a expressão “débitos para com a União, decorrentes de tributos e contribuições” constante no “caput” do artigo 61 da Lei nº 9.430/96 contemplasse também a multa de ofício, não haveria necessidade alguma da previsão do parágrafo único do artigo 43 para incidência de juros sobre a multa isolada, posto que a incidência dos juros sobre a multa de ofício lançada isoladamente nos termos do “caput” do artigo já decorreria diretamente do artigo 61.

Conclui enfim que não existe base legal para a exigência de juros sobre os valores lançados a título de multa de ofício (não isolada), que não pode prevalecer sob pena de violação não só ao próprio art. 61 da Lei n. 9.430/96 mas também aos arts. 5º, II e 150, I da CF/88 e 97 do CTN.

Por fim, requer o acolhimento de sua Impugnação e o reconhecimento da insubsistência dos Autos de Infração do presente processo administrativo.

A Delegacia da Receita Federal do Brasil de Julgamento em Curitiba (PR) lavrou Decisão Administrativa contextualizada no Acórdão nº **06-62.382 da 7ª Turma da DRJ/CTA**, às fls. 1.461/1.477, julgando improcedente a impugnação apresentada, mantendo o crédito tributário exigido em sua integralidade. Recorde-se:

*“ASSUNTO: CONTRIBUIÇÕES SOCIAIS PREVIDENCIÁRIAS*

*Ano-calendário: 2013, 2014, 2015*

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

*A atividade de cobrança é distinta da atividade de call center e não está abrangida pela substituição previdenciária instituída pela Lei nº 12.546, de 2011.*

*COMPENSAÇÃO. CONTRIBUIÇÃO PREVIDENCIÁRIA.*

*A compensação da contribuição previdenciária sobre a receita bruta (CPRB) está adstrita aos termos do art. 89 da Lei nº 8.212, de 1991, podendo ocorrer nas hipóteses de pagamento indevido ou a maior, nos termos e condições estabelecidos pela Secretaria da Receita Federal do Brasil.*

*JUROS SOBRE MULTA DE OFÍCIO. INCIDÊNCIA.*

*A multa de ofício, porquanto parte integrante do crédito tributário, está sujeita à incidência dos juros de mora a partir do primeiro dia do mês subsequente ao do seu vencimento.*

*Impugnação Improcedente*

*Crédito Tributário Mantido”*

Do resultado do julgamento, o contribuinte Recorrente foi intimado em 10/05/2018 (fl. 1.491).

Inconformado com a decisão exarada pelo órgão julgador *a quo*, o Recorrente interpôs **Recurso Voluntário** em 29/05/2018 (às fls. 1.495/1.528), argumentando, em síntese, o que segue:

(i) Da atividade exercida pela Recorrente. Esclarece que desde 2011 possuía em seu contrato social a atividade de "telecobrança" e que em seu cartão CNPJ consta a atividade principal como "teletendimento".

Defende que não exerce atividade de cobrança distinta da atividade de call center, como parece sugerir o Fiscal autuante, pois sua atividade consiste na telecobrança mediante a utilização de call center, o que pode ser facilmente deduzido pela simples leitura da “Planilha 3 – relação das notas fiscais informadas na EFD-Contribuições”, elaborada pela própria fiscalização, que evidencia que consta da Descrição da Mercadoria/Serviço, em todas as linhas da planilha, “serviços de telecobrança”, o que evidencia que em todos os casos a atividade de cobrança se deu por meio da utilização de call Center.

Salienta que a expressiva maioria das notas fiscais (fls. 86/384) se refere ao “SERVIÇO DE TELECOBRANÇA”.

Cita contrato de prestação de serviços celebrado com uma de suas clientes e conclui que em momento algum a fiscalização contestou o fato de que as atividades de cobrança efetuada por seus funcionários é exercida por meio de call center, devendo prevalecer, de qualquer modo, a substância (verdade material) sobre a forma, o que resultaria na irrelevância do fato de que no período autuado o CNAE da Recorrente não especificava a atividade de call center.

Junta aos autos fotografias que ilustram a atividade exercida e a estrutura de estabelecimento utilizado pelos seus funcionários para demonstrar que a atividade de "telecobrança" é exercida por meio de call center (fls. 1.384/1.385).

Acrescenta que requereu ao 3º Tabelionato de Notas de Porto Alegre a elaboração de ATA NOTARIAL demonstrativa da atividade da Recorrente, lavrada após visita do tabelião que descreve que: “*Pelo solicitante me foi requerida a verificação e constatação de atividades do referido Grupo Redebrasil no endereço antes mencionado. No 11º andar estão localizadas a diretoria, Área de Recursos Humanos, e Financeira. Daí fomos até o 12º andar onde está localizada uma área do chamado call center, centro e atendimentos via telefone com acesso à internet, o que se repete no 13º e 10º andares, que visitamos logo em seguida. (doc. 04)*”

(ii) Dos equívocos constantes do relatório fiscal. Argumenta que as alterações contratuais referidas no Relatório Fiscal não têm o significado atribuído pelo Fiscal autuante, já que conforme esclarecido no item anterior, as atividades de telecobrança desenvolvidas pela Recorrente para seus clientes se dão por meio de call center operado por seus funcionários, o

que evidencia que mesmo antes da sua 30ª alteração contratual a Recorrente já exercia a atividade de call center, abrangidas pela “telecobrança e serviços correlatos” constantes das alterações contratuais que abrangem o período autuado.

Esclarece que fez em sua 30ª alteração contratual tornou claro que exerce atividade de call center, inclusive para evitar o tipo de questionamento feito pela fiscalização, sem que dela se possa deduzir, como fez o Fiscal autuante, que somente a partir de então a Recorrente teria passado a exercer a atividade de call center.

Entende que a regra do artigo 17 da IN/RFB nº 1436/2013 não se aplica ao caso concreto, pois o “caput” do artigo 17 da IN/RFB nº 1436/2013 deixa claro que sua regra não se aplica a toda e qualquer hipótese da CRPB, mas tão somente nos casos em que a “CPRB estiver vinculada ao seu enquadramento no CNAE”, o que não ocorre no que tange à atividade de call center.

Afirma que na hipótese do inciso I do artigo 7º da Lei nº 12.546/2011 que trata das “empresas que prestam os serviços referidos nos §§ 4º e 5º do art. 14 da Lei nº 11.774, de 17 de setembro de 2008” a norma não faz qualquer vinculação ao enquadramento no CNAE, sendo esta justamente a hipótese na qual se enquadram os serviços de call center, como se percebe da simples leitura do artigo 14 da Lei nº 11.774/2008.

Argumenta que os serviços de call center prestados pela Impugnante se inserem justamente na hipótese do inciso I do artigo 7º da Lei nº 12.546/2011, o único dos onze incisos desse artigo para o qual a incidência da CPRB não está vinculada ao enquadramento do CNAE da atividade. Daí a manifesta inaplicabilidade da regra do artigo 17 da IN/RFB nº 1436/2013 invocada pela fiscalização para sustentar o lançamento.

Segue argumentando que, ainda que se aplicasse ao caso, a regra do artigo 17 da IN/RFB nº 1436/2013 seria inconstitucional por ofensa ao princípio da legalidade, pois introduz distinção não existente na Lei nº 12.546/2011 (entre hipóteses de incidência vinculadas e não vinculadas ao CNAE), relativamente à forma de incidência do tributo.

Contesta a Solução de Consulta COSIT nº 104 de 2015 afirmando que o papel atribuído pela consulta ao CNAE da atividade não tem amparo da lei, o que se pode concluir pelo trecho da própria solução segundo o qual “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)”.

Conclui que se a classificação no CNAE é relevante para delimitar o alcance da CPRB em “todos os demais incisos do artigo 7º” da Lei nº 12.546/, é evidente, a contrário senso, a irrelevância da classificação do CNAE na hipótese do inciso I do artigo 7º da Lei nº 12.546/2011, que é o que se aplica ao caso concreto.

Aduz que a afirmação da solução de consulta de que o serviço de call center “deve ser voltado a um cliente/consumidor” não tem os efeitos por ela pretendidos, já que, no caso, o “cliente/consumidor” é o comerciante ou instituição financeira que contrata a Impugnante (e não o devedor), não havendo, além disso, nada na legislação que restrinja os possíveis clientes/consumidores às pessoas com quem se der o contato dos funcionários da Impugnante via call center.

Contesta também a alegação da referida solução de consulta de que os serviços de call center devem se restringir aos serviços prestados com “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” não encontra amparo algum na legislação, razão pela qual não procede a afirmação de que a finalidade da empresa de cobrança – recuperação de créditos – é completamente diversa das finalidades da atividade de "teleatendimento", o que também afastaria sua classificação entre as atividades de "teleatendimento”.

Segue atacando as conclusões da COSIT em sua solução de consulta e conclui que a atividade de cobrança, quando executada por meio de call center, insere-se sim entre os serviços de "teleatendimento" ou "telemarketing", sendo certo que quando a lei define alguma coisa apenas se dedica a descrever a coisa como ela é, e não a criar um conceito dissociado do mundo dos fatos, daí a improcedência de eventual alegação, ora previamente refutada pela Impugnante, de que a redação do artigo 350-A da CLT só se aplicaria aos fatos ocorridos na sua vigência.

Cita Lei do ISS de Porto Alegre/RS e jurisprudência trabalhista do TST e afirma que se deve rejeitar a dicotomia cobrança x call center proposta pela fiscalização, reconhecendo assim que a atividade de "telecobrança" possa ser classificada como serviços de call center. Cita em complemento notícia do Jornal "O Globo" sobre os empregos gerados pelo "Telemarketing" e aduz que demonstrada a total improcedência dos autos de infração lavrados.

Argumenta que embora a decisão recorrida tenha se vinculado ao entendimento consubstanciado na Solução de Consulta COSIT nº 104 de 2005, tal vinculação evidentemente não se aplica ao CARF, que não se encontra “no âmbito da RFB (artigo 9º da IN/RFB 1396/13), aplicando-se tal fato também aos representantes da Fazenda Nacional, já que os conselheiros (sejam representantes da Fazenda, sejam dos contribuintes) se veda apenas, como nos termos do artigo 26-A do Decreto nº 70.235/72, “afastar a aplicação ou deixar de observar tratado, acordo internacional, lei ou decreto, sob fundamento de inconstitucionalidade”, mas não a aplicação de soluções de consulta da COSIT, ainda que vinculantes para a RFB.

Além disso, muito embora tenha concluído a r. decisão recorrida que “resta correto o entendimento aplicado pela fiscalização”, assim somente fez por referência à Solução de Consulta COSIT nº 104 de 2005, não tendo todavia examinado as objeções da Recorrente quanto a tal solução de consulta como já acima expostas e às quais a Recorrente ora remete.

Ante o exposto, resta demonstrada a total improcedência dos autos de infração lavrados.

(iii) Da necessidade de que se deduza quando menos os valores pagos pela impugnante a título de CRPB. Admitindo-se apenas para argumentar que seja mantido o lançamento apesar da manifesta improcedência da exigência, como acima demonstrado, deverão quando menos ser deduzidos os valores de CRPB pagos pela Impugnante.

Alega que o Fiscal autuante simplesmente aplicou as alíquotas das contribuições às remunerações declaradas em GFIP, desconsiderando completamente os valores de CRPB que foram pagos pela Impugnante, que deveriam ter sido deduzidos dos montantes de contribuições exigidas no presente processo, sob pena de enriquecimento ilícito da Fazenda em razão da exigência de valores que em parte já foram pagos sob a forma de CRPB. Cita jurisprudência administrativa.

Não obstante, essa pacífica jurisprudência do CARF, inclusive da 2ª Turma da CSRF, foi solenemente ignorada pela r. decisão recorrida.

Com a devida vênia, considerando-se que o artigo 7º da Lei nº 12.546/2011 ao instituir a CPRB determina que “poderão contribuir sobre o valor da receita bruta, excluídos 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”, resta claro que a CPRB e a contribuição sobre a folha de salários têm a mesma natureza, sendo irrelevante o fato da CPRB ser paga “em guia diversa da exigida pela legislação de regência” quanto à contribuição sobre folha de salários.

Nesse contexto, caso se admita para argumentar a procedência do entendimento fiscal quanto à questão de mérito do presente processo, o que realmente teria havido no caso concreto seria não o pagamento indevido da contribuição previdenciária, passível de compensação nos termos da IN RFB nº 1.717/17 invocada pela r. decisão recorrida, mas sim o pagamento a menor da contribuição previdenciária, que permitirá à fiscalização exigir da Recorrente a diferença entre o valor que ela considerou devido (na forma prevista no artigo 22 da Lei nº 8.212/91) e o valor que foi pago (sob forma de CPRB), justamente o que pleiteia a Recorrente em seu pedido subsidiário.

Ademais, data maxima venia, não procede a alegação da r. decisão recorrida de que a DRJ não teria “competência para decidir sobre a compensação de eventuais créditos com o lançamento posto em pauta” pois, como visto, de “compensação” não se trata, mas do lançamento da diferença entre o que foi pago pela Recorrente e o que a fiscalização entendeu devido no lançamento tributário.

Por fim, caso faltasse competência à DRJ, jamais teriam o CARF e a CSRF decidido favoravelmente aos contribuintes na matéria que a r. decisão recorrida reputa fora de sua competência, como fizeram nas suas decisões acima referidas.

Ante o exposto, ainda que para argumentar seja mantido o lançamento, deverá o presente processo ser baixado em diligência para que a fiscalização deduza dos valores exigidos os montantes de CRPB pagos pela Recorrente.

(iv) Da não incidência dos juros moratórios sobre a multa de ofício. Alega que, muito embora tenha demonstrado em sua impugnação o não cabimento da exigência de juros moratórios sobre a multa de ofício, a r. decisão recorrida houve por bem manter tal exigência, invocando para tanto o artigo 161 do CTN.

Alega que o Fisco certamente exigirá da Recorrente juros de mora sobre o valor da multa de ofício, como vem procedendo em outros casos, o que acresce em muito o valor supostamente devido.

Assim, impugna essa cobrança sobre a alegação de que a legislação que rege a matéria somente autoriza a incidência de multa e juros sobre o valor atualizado do tributo ou da contribuição, não autoriza, como pretende o Fisco, o cálculo dos juros sobre o valor da multa, o que torna o procedimento adotado totalmente ilegal e inconstitucional, por falta de amparo legal.

Salienta que especificamente a este respeito já são vários os acórdãos da Jurisprudência Administrativa reconhecendo o não cabimento da exigência.

Argumenta que os débitos de tributos e contribuições e de multas (penalidades) têm causas diversas, não se confundindo como aliás é expresso o art. 3º do CTN. Enquanto os débitos de tributos e contribuições decorrem da prática dos respectivos fatos geradores, as multas decorrem de violações à norma legal, no caso, do suposto não pagamento dos tributos e contribuições nos prazos legais.

Informa que se for admitido que a palavra “débitos” constante do caput do artigo 61 da Lei 9.430/96 inclui o principal e a multa de ofício, ter-se-ia que admitir que as multas de ofício, quando não pagas no vencimento, sofreriam também o acréscimo de multa de mora, uma vez que o mesmo “caput” do referido artigo determina que “Os débitos para com a União, decorrentes de tributos e contribuições administrados pela Secretaria da Receita Federal, cujos fatos geradores ocorrerem a partir de 1º de janeiro de 1997, não pagos nos prazos previstos na legislação específica, serão acrescidos de multa de mora, calculada a taxa de trinta e três centésimos por cento, por dia de atraso”. Entende então que não seria razoável interpretar-se a norma face ao disposto no parágrafo (no caso, o parágrafo 3º) sem se atentar ao que determina o “caput”.

Cita o artigo 43 da Lei nº 9.430/96 e alega que se a expressão “débitos para com a União, decorrentes de tributos e contribuições” constante no “caput” do artigo 61 da Lei nº 9.430/96 contemplasse também a multa de ofício, não haveria necessidade alguma da previsão do parágrafo único do artigo 43 para incidência de juros sobre a multa isolada, posto que a incidência dos juros sobre a multa de ofício lançada isoladamente nos termos do “caput” do artigo já decorreria diretamente do artigo 61.

Conclui enfim que não existe base legal para a exigência de juros sobre os valores lançados a título de multa de ofício (não isolada), que não pode prevalecer sob pena de violação não só ao próprio art. 61 da Lei n. 9.430/96 mas também aos arts. 5º, II e 150, I da CF/88 e 97 do CTN.

Por fim, requer o provimento do recurso voluntário e o reconhecimento da insubsistência dos Autos de Infração do presente processo administrativo, ou quando menos para que sejam excluídos dos valores de principal lançados os valores de CRPB que já foram pagos pela Recorrente e cancelada a exigência de juros sobre a multa de ofício.

É o relatório.

## **Voto**

Conselheira Luciana Matos Pereira Barbosa - Relatora

### **1. DOS PRESSUPOSTOS DE ADMISSIBILIDADE**

A Recorrente foi cientificada da r. decisão em debate no dia 10/05/2018 (fls. 1.491), e o presente Recurso Voluntário foi apresentado, TEMPESTIVAMENTE, no dia 29/05/2018 (fl. 1.528), razão pela qual CONHEÇO DO RECURSO já que presentes os requisitos de admissibilidade.

## 2. DO MÉRITO

### a. Da atividade da empresa.

Sobre o tema, o cerne da questão debatida nos presentes autos é a real atividade desenvolvida pela empresa autuada: atividade de cobrança (CNAE 82-91-1 – Atividades de Cobrança de Faturas e Dívidas de Clientes) ou serviço de Call Center (CNAE 82-20-2 – Atividade de Teletendimento).

De acordo com a Fiscalização, nas alterações contratuais apresentadas pela empresa recorrente, vigentes no período auditado, e até 24/02/2016, constatou-se que o objetivo social da empresa é a exploração no ramo de cobrança extrajudicial, telecobrança e serviços correlatos. A Fiscalização aponta que somente na alteração contratual registrada na Junta Comercial do Rio Grande do Sul (JCRS) em 24/02/2016, a empresa incluiu no seu objeto social a atividade de Call Center.

Seguindo esse mesmo raciocínio, a DRJ de origem afirmou que “*é indiscutível no caso que a atividade preponderante da empresa é a de cobrança, ou ‘telecobrança’ com chama a autuada, e seu CNAE principal é 82-91-1/00 - Atividades de cobrança e informações cadastrais, conforme a descrição dos serviços prestados constantes em suas Notas Fiscais.*” (fl. 1.468).

Por sua vez, a Recorrente se insurge no sentido de que desde 2011 possuía em seu contrato social a atividade de "telecobrança" e que em seu cartão CNPJ consta a atividade principal como "teletendimento".

Defende que não exerce atividade de cobrança distinta da atividade de Call Center, como parece sugerir o Fiscal autuante, pois sua atividade consiste na telecobrança mediante a utilização de Call Center, o que pode ser facilmente deduzido pela simples leitura da “Planilha 3 – relação das notas fiscais informadas na EFD-Contribuições”, elaborada pela própria fiscalização, que evidencia que consta da Descrição da Mercadoria/Serviço, em todas as linhas da planilha, “serviços de telecobrança”, o que evidencia que em todos os casos a atividade de cobrança se deu por meio da utilização de call Center.

Salienta que a expressiva maioria das notas fiscais (fls. 86/384) se refere ao serviço de telecobrança.

Cita contrato de prestação de serviços celebrado com uma de suas clientes e conclui que em momento algum a fiscalização contestou o fato de que as atividades de cobrança efetuada por seus funcionários é exercida por meio de Call Center, devendo prevalecer, de qualquer modo, a substância (verdade material) sobre a forma, o que resultaria na irrelevância do fato de que no período autuado o CNAE da Impugnante não especificava a atividade de Call Center.

Além disso, a Recorrente juntou aos autos fotografias que ilustram a atividade exercida e a estrutura de estabelecimento utilizado pelos seus funcionários para demonstrar que a atividade de "telecobrança" é exercida por meio de Call Center (fls. 1.384/1.385).

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 SERVIÇOS PRESTADOS PRINCIPALMENTE ÀS EMPRESAS*

*Grupo: 82.2 Atividades de teleatendimento*

*Classe: 82.20-2 Atividades de teleatendimento*

*Subclasse: 8220-2/00 Atividades de teleatendimento*

***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)*

*Lista de Descritores:*

*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

8220-2/00 TELEATENDIMENTO (TELEMARKETING); SERVIÇO  
DE”

Ainda sobre o tema, tenho como suficientemente esclarecedora e digna de transcrição a Solução de Consulta nº 69 - Cosit, de 10 de março de 2015:

*“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 . 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](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 código 8220-2/00 compreendem os serviços de Call Center e Contact Center (Subclasse Atividade de Teleatendimento), 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 solicitação 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) e esta classe possui uma única subclasse, a saber, 8291-1/00 – ATIVIDADES DE COBRANÇAS E INFORMAÇÕES CADASTRAIS:

*“Seção: N - ATIVIDADES ADMINISTRATIVAS E SERVIÇOS COMPLEMENTARES*

*Divisão: 82 - SERVIÇOS DE ESCRITÓRIO, DE APOIO ADMINISTRATIVO E OUTROS SERVIÇOS PRESTADOS PRINCIPALMENTE ÀS EMPRESAS*

*Grupo: 82.9 - Outras atividades de serviços prestados principalmente às empresas*

*Classe: 82.91-1 Atividades de cobranças e informações cadastrais*

*Subclasse: 8291-1/00 Atividades de cobranças e informações cadastrais*

*Notas Explicativas:*

*Esta classe 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.

*Esta classe não compreende:*

- os serviços advocatícios (69.11-7)

*Lista de Descritores:*

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

8291-1 ANÁLISE E APROVAÇÃO DE CRÉDITO; SERVIÇOS DE

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

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

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

8291-1 INFORMAÇÕES CADASTRAIS; SERVIÇOS DE

8291-1 INFORMAÇÕES PARA AVALIAÇÃO DE CAPACIDADE DE CRÉDITO DE PESSOAS E EMPRESAS; SERVIÇO DE

8291-1 INFORMAÇÕES SOBRE A CAPACIDADE DE ENDIVIDAMENTO DE PESSOAS E DE EMPRESAS; FORNECIMENTO DE”

No caso em exame, conforme consta da 28ª alteração contratual de 18/08/2011 (fls. 64/69), registrada na Junta Comercial do Rio Grande do Sul (JCRS) em 26/08/2011, no seu artigo 2º da consolidação do contrato social, o objeto social da empresa “será a exploração no ramo de cobrança extrajudicial, telecobrança e serviços correlatos”.

Em seguida, consta da 29ª alteração contratual de 02/01/2013 (fls. 70/75), também registrada na Junta Comercial do Rio Grande do Sul (JCRS), em 12/03/2013, no seu artigo 2º da consolidação do contrato social, que o objeto social da Recorrente permaneceu o mesmo acima indicado, ou seja, o objeto social da empresa “será a exploração no ramo de cobrança extrajudicial, telecobrança e serviços correlatos”.

Posteriormente, em 07/12/2015, conforme 30ª alteração contratual (fls. 76/80), registrada na Junta Comercial do Rio Grande do Sul (JCRS) em 24/02/2016, a

Recorrente altera o seu objeto social para incluir a atividade de “Call Center, Contact Center, Telemarketing e Tele Atendimento, conforme item 2 desta alteração contratual.

Ou seja, não há dúvida de que até 24/02/2016, o objetivo social da empresa foi a exploração no ramo de cobrança extrajudicial, telecobrança e serviços correlatos. Somente na alteração contratual registrada na Junta Comercial do Rio Grande do Sul (JCRS) em 24/02/2016 (fl. 77), a empresa incluiu no seu objeto social a atividade de Call Center.

Além disso, conforme consta da Declaração de Informações Econômico-Fiscais da Pessoa Jurídica – DIPJ dos anos calendários de 2012 e 2013 (fls. 411/497), a empresa informa o CNAE 82.91-1/00, que se refere as atividades de cobrança e informações cadastrais (vide fls. 412 e 454).

E mais, as Notas Fiscais juntadas aos autos (fls. 86/410) dão conta que os serviços são de cobrança e cobrança.

Desta forma a atividade econômica principal da empresa é o serviço de cobrança e está enquadrada no CNAE principal 82-91-1/00 - Atividades de cobrança e informações cadastrais, no período de 01/2013 a 12/2015, conforme disciplinado no § 1º do artigo 17 da Instrução Normativa nº 1.436 de 30/12/2013:

*“Art. 17. As empresas para as quais a substituição da contribuição previdenciária sobre a folha de pagamento pela CPRB estiver vinculada ao seu enquadramento no CNAE deverão considerar apenas o CNAE principal.*

*§ 1º O enquadramento no CNAE principal será efetuado pela atividade econômica principal da empresa, assim considerada, dentre as atividades constantes no ato constitutivo ou alterador, aquela de maior receita auferida ou esperada.”*

Cumprir registrar, que a Lei nº 11.774, de 2008, em seu artigo 14, § 5º é expressa nos seguintes termos:

*“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.*

*[...]*

*§ 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)”*

Já o artigo 7º da Lei nº 12.546, de 2011 (com redação dada pela Lei nº 13.043/2014, vigente à época dos fatos), guardava o seguinte comando:

---

*“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)”*

A Lei nº 12.546/2011 (desoneração da folha) instituiu a CPRB - Contribuição Previdenciária sobre a Receita Bruta, abrangendo, inicialmente, as empresas de Tecnologia da Informação - TI, Tecnologia da Informação e Comunicação - TIC, Call Center e aquelas integrantes dos segmentos de vestuário e calçadista.

Conforme visto acima, a atividade de cobrança não está incluída na referida lei. O fato de as atividades serem realizadas em um mesmo ambiente e por intermédio de teleatendimento não faz com que estas tenham o mesmo tratamento tributário. Os objetivos e as finalidades das atividades são distintas. O fim da empresa que realiza cobrança é, essencialmente, receber um valor já contratado e devido, isto é, recuperar créditos. No Call Center se busca basicamente oferecer produtos ou serviços e atender dúvidas e reivindicações dos clientes que procuram o Call Center, sem visar a cobrança de valores anteriormente contratados, porventura inadimplidos pelas pessoas perseguidas pelo serviço de cobrança. Neste, o serviço de telebusca é que ativamente procura os devedores para lhe exigir o pagamento de dívidas. Não é o cliente que no caso vai atrás de um esclarecimento ou alguma prestação de serviço de quem oferece o Call Center.

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 artigo 14 da Lei nº 11.774 de 2008, anteriormente transcrito, motivo pelo qual não se enquadra na substituição previdenciária prevista no artigo 7º da Lei nº 12.546/2011.

Quanto às alegações de inconstitucionalidade levantadas pelo Recorrente, sobre a aplicação do artigo 17 da Instrução Normativa RFB nº 1436, de 30 de dezembro de 2013, por ofensa ao princípio da legalidade, de acordo com o disposto na Súmula nº 02 deste órgão julgador, esta matéria é estranha à sua competência.

Todavia, apenas para fins de esclarecimento, diferentemente do que alega o Recorrente, a referida Instrução Normativa RFB 1436/2013 é um ato puramente administrativo, uma norma complementar administrativa, tão somente. Aliás, verifica-se da leitura do seu artigo 17, § 1º, que estes dispositivos se encontram em perfeita harmonia com o disposto no artigo 9º, §§ 9º e 10º da Lei nº 12.546/2011. Confira-se:

Instrução Normativa RFB nº 1436, de 30 de dezembro de 2013:

*“Art. 17. As empresas para as quais a substituição da contribuição previdenciária sobre a folha de pagamento pela CPRB estiver vinculada ao seu enquadramento no CNAE deverão considerar apenas o CNAE principal.*

*§ 1º O enquadramento no CNAE principal será efetuado pela atividade econômica principal da empresa, assim considerada, dentre as atividades constantes no ato constitutivo ou alterador, aquela de maior receita auferida ou esperada.”*

Lei nº 12.546, de 14 de dezembro de 2011:

*“Art. 9º Para fins do disposto nos arts. 7º e 8º desta Lei:*

*[...]*

*§ 9º As empresas para as quais a substituição da contribuição previdenciária sobre a folha de pagamento pela contribuição sobre a receita bruta estiver vinculada ao seu enquadramento no CNAE deverão considerar apenas o CNAE relativo a sua atividade principal, assim considerada aquela de maior receita auferida ou esperada, não lhes sendo aplicado o disposto no § 1º.*

*§ 10. Para fins do disposto no § 9º, a base de cálculo da contribuição a que se referem o caput do art. 7º e o caput do art. 8º será a receita bruta da empresa relativa a todas as suas atividades. (Incluído pela Lei nº 12.844, de 2013)”*

Por fim, sobre os julgados trabalhistas apresentados pela Recorrente, não me impressiona o enquadramento apresentado pela justiça laboral, no sentido de equiparar as atividades. Os eventuais dados técnicos aptos a classificar a empresa como Call Center são matérias validamente aceitas para fins trabalhistas, tão somente. Este enquadramento, no entanto, não tem qualquer efeito no Direito Tributário, isto é, não altera a hipótese de incidência tributária. Isto porque os princípios e conceitos destes dois ramos do direito são distintos, bem como os objetivos buscados na aplicação de cada um.

Dessa forma, reputo como correto o procedimento adotado pela fiscalização, não merecendo provimento o recurso nesse ponto.

#### **b. Da Apropriação**

A Recorrente requer subsidiariamente, *ad argumentandum tantum*, caso seja mantido o lançamento, deverão ser deduzidos os valores de CRPB pagos pela Recorrente.

Com efeito, alega ainda que, ao tratar da base de cálculo dos tributos exigidos no presente processo administrativo, o i. fiscal autuante **simplesmente aplicou as alíquotas das contribuições às remunerações declaradas em GFIP, desconsiderando completamente os valores de CRPB que foram pagos pela Recorrente, que deveriam ter sido deduzidos dos montantes de contribuições exigidas no presente processo**, sob pena de enriquecimento ilícito da Fazenda em razão da exigência de valores que em parte já foram pagos sob a forma de CRPB.

Razão assiste ao contribuinte.

O artigo 7º da Lei nº 12.546/2011 ao instituir a CPRB determina que *“poderão contribuir sobre o valor da receita bruta, excluídos 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”*, nesse diapasão, resta claro que a CPRB e a contribuição sobre folha de salários têm a mesma natureza, sendo irrelevante o fato

da CPRB ser paga “em guia diversa da exigida pela legislação de regência” quanto à contribuição sobre folha de salários.

O que ocorreu no caso foi o pagamento a menor da contribuição previdenciária, que permitira à fiscalização exigir da Recorrente a diferença entre o valor que ela considerou devido (na forma prevista no artigo 22 da Lei nº 8.212/91) e o valor que foi pago (sob a forma de CPRB), justamente o que pleiteia a Recorrente em seu pedido subsidiário.

Conforme reiterada jurisprudência deste E. CARF, agir de modo diverso, acarretaria na movimentação desnecessária da máquina administrativa, que deveria restituir o imposto pago pela pessoa jurídica, sendo mais racional realizar o procedimento no curso deste processo; ou ainda, o enriquecimento ilícito da Administração Pública, que terá recebido duas vezes pelo mesmo fato gerador (bis in idem), caso se considere impossível a apropriação ora em debate, por já ter se passado cinco anos do fato gerador.

Assim, em respeito ao princípio da moralidade administrativa, uma vez que no caso concreto, ocorreu o pagamento a menor da contribuição previdenciária, que permitiu à fiscalização exigir da Recorrente a diferença entre o valor que ela considerou devido (na forma prevista no artigo 22 da Lei nº 8.212/91) e o valor que foi pago (sob a forma de CPRB), deve-se realizar a apropriação dos referidos valores, e abater os tributos pagos na pessoa jurídica, antes dos acréscimos legais de ofício.

Sendo assim, dou provimento ao recurso quanto a este ponto.

**c. Dos juros sobre a multa de ofício.**

A Recorrente se insurge contra a aplicação do juros de mora sobre a multa de ofício. Alega que, muito embora tenha demonstrado em sua impugnação o não cabimento da exigência de juros moratórios sobre a multa de ofício, a r. decisão recorrida houve por bem manter tal exigência, invocando para tanto o artigo 161 do CTN.

Alega que o Fisco certamente exigirá da Impugnante juros de mora sobre o valor da multa de ofício, como vem procedendo em outros casos, o que acresce em muito o valor supostamente devido.

Assim, impugna essa cobrança sobre a alegação de que a legislação que rege a matéria somente autoriza a incidência de multa e juros sobre o valor atualizado do tributo ou da contribuição, não autoriza, como pretende o Fisco, o cálculo dos juros sobre o valor da multa, o que torna o procedimento adotado totalmente ilegal e inconstitucional, por falta de amparo legal.

Salienta que especificamente a este respeito já são vários os acórdãos da Jurisprudência Administrativa reconhecendo o não cabimento da exigência.

Argumenta que os débitos de tributos e contribuições e de multas (penalidades) têm causas diversas, não se confundindo como aliás é expresso o art. 3º do CTN. Enquanto os débitos de tributos e contribuições decorrem da prática dos respectivos fatos

geradores, as multas decorrem de violações à norma legal, no caso, do suposto não pagamento dos tributos e contribuições nos prazos legais.

Informa que se for admitido que a palavra “débitos” constante do caput do artigo 61 da Lei 9.430/96 inclui o principal e a multa de ofício, ter-se-ia que admitir que as multas de ofício, quando não pagas no vencimento, sofreriam também o acréscimo de multa de mora, uma vez que o mesmo “caput” do referido artigo determina que “Os débitos para com a União, decorrentes de tributos e contribuições administrados pela Secretaria da Receita Federal, cujos fatos geradores ocorrerem a partir de 1º de janeiro de 1997, não pagos nos prazos previstos na legislação específica, serão acrescidos de multa de mora, calculada a taxa de trinta e três centésimos por cento, por dia de atraso”. Entende então que não seria razoável interpretar-se a norma face ao disposto no parágrafo (no caso, o parágrafo 3º) sem se atentar ao que determina o “caput”.

Cita o artigo 43 da Lei nº 9.430/96 e alega que se a expressão “débitos para com a União, decorrentes de tributos e contribuições” constante no “caput” do artigo 61 da Lei nº 9.430/96 contemplasse também a multa de ofício, não haveria necessidade alguma da previsão do parágrafo único do artigo 43 para incidência de juros sobre a multa isolada, posto que a incidência dos juros sobre a multa de ofício lançada isoladamente nos termos do “caput” do artigo já decorreria diretamente do artigo 61.

Conclui enfim que não existe base legal para a exigência de juros sobre os valores lançados a título de multa de ofício (não isolada), que não pode prevalecer sob pena de violação não só ao próprio art. 61 da Lei n. 9.430/96 mas também aos arts. 5º, II e 150, I da CF/88 e 97 do CTN.

Todavia, em que pese o esforço da Recorrente, a matéria em questão já se encontra sedimentada neste Conselho Administrativo de Recursos Fiscais através da Súmula CARF nº 108. Confira-se:

*“Súmula CARF nº 108*

*Incidem juros moratórios, calculados à taxa referencial do Sistema Especial de Liquidação e Custódia - SELIC, sobre o valor correspondente à multa de ofício.”*

Dessa forma, nego provimento ao recurso.

### 3. CONCLUSÃO:

Pelos motivos expendidos, **CONHEÇO** do Recurso Voluntário, para, no mérito, **DAR-LHE PROVIMENTO PARCIAL**, para que sejam aproveitados, antes do lançamento, os valores recolhidos na sistemática da CPRB, nos termos do relatório e voto.

É como voto.

(assinado digitalmente)

Luciana Matos Pereira Barbosa.

Processo nº 11080.720114/2018-81  
Acórdão n.º **2401-005.966**

**S2-C4T1**  
Fl. 15

---