



**MINISTÉRIO DA FAZENDA**  
Conselho Administrativo de Recursos Fiscais



<b>PROCESSO</b>	<b>13227.720465/2018-13</b>
<b>ACÓRDÃO</b>	2302-004.404 – 2ª SEÇÃO/3ª CÂMARA/2ª TURMA ORDINÁRIA
<b>SESSÃO DE</b>	6 de março de 2026
<b>RECURSO</b>	VOLUNTÁRIO
<b>RECORRENTE</b>	ANDRADE & BASTOS CALL CENTER LTDA
<b>INTERESSADO</b>	FAZENDA NACIONAL

**Assunto: Contribuições Sociais Previdenciárias**

Período de apuração: 01/06/2013 a 31/12/2013

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

A telecobrança enquadra-se como atividade típica de call center e, por esse motivo, submete-se ao regime de substituição previdenciária previsto na Lei nº 12.546/2011. Para os efeitos dos artigos 7º e 7º-A do referido diploma legal, os serviços de cobrança realizados por telefone equiparam-se à atividade de call center.

MULTA QUALIFICADA E RESPONSABILIDADE DOS SÓCIOS. AFASTAMENTO. Afastada a incidência das contribuições previdenciárias patronais sobre a folha de salários, resta insubsistente o lançamento, impondo-se o cancelamento integral do crédito tributário constituído, com o consequente afastamento da multa qualificada e da responsabilidade solidária atribuída aos sócios.

**ACÓRDÃO**

Vistos, relatados e discutidos os presentes autos.

Acordam os membros do colegiado, por unanimidade de votos, em dar provimento ao Recurso Voluntário.

*Assinado Digitalmente*

**Roberto Carvalho Veloso Filho** – Relator

*Assinado Digitalmente*

**Johnny Wilson Araujo Cavalcanti** – Presidente

Participaram da sessão de julgamento os Conselheiros Alfredo Jorge Madeira Rosa, Angelica Carolina Oliveira Duarte Toledo, Carmelina Calabrese, Roberto Carvalho Veloso Filho, Rosane Beatriz Jachimovski Danilevicz, Johnny Wilson Araujo Cavalcanti (Presidente).

## RELATÓRIO

Trata-se de recurso voluntário interposto em face da decisão proferida pela 3ª Turma da DRJ/CGE, que julgou improcedente a impugnação apresentada pelo contribuinte, mantendo integralmente o Auto de Infração lavrado em desfavor da empresa ANDRADE & BASTOS CALL CENTER LTDA, destinado à constituição de crédito tributário referente a contribuições previdenciárias patronais, à alíquota de 20%, incidentes sobre a folha de pagamento, relativas às competências de 06/2013 a 12/2013.

### 1. DO LANÇAMENTO FISCAL

De acordo com o Relatório Fiscal (fls. 26 a 60), a fiscalização apurou que o contribuinte declarou indevidamente a compensação do valor da contribuição patronal em suas GFIPs, sob a premissa de estar enquadrado no regime de desoneração da folha de pagamento (CPRB) previsto no art. 7º da Lei nº 12.546/2011. A autoridade lançadora entendeu, à época, que a atividade de cobrança extrajudicial exercida pela recorrente não se confundia com a atividade de call center, baseando-se na Solução de Consulta Cosit nº 104/2015 e na Classificação Nacional de Atividades Econômicas -CNAE-.

O crédito tributário totaliza R\$ 1.157.446,81, (Fl. 26) composto por R\$ 385.711,33 de principal, R\$ 578.566,97 de multa qualificada (150%) e R\$ 193.168,51 de juros de mora. A multa foi majorada sob o fundamento de "conduta de sonegação" (Fl. 45), apontando arranjos societários e transferência de empregados entre empresas do grupo (MÁXIMOS SERVIÇOS, A&B AGENCIAMENTO) com o fim de reduzir a carga tributária. Atribuiu-se responsabilidade solidária aos sócios NOEL NUNES DE ANDRADE e ÉDER TIMÓTIO PEREIRA BASTOS, com fulcro nos artigos 124, I e 135, III do CTN.

## 2. DA IMPUGNAÇÃO

O contribuinte apresentou Impugnação (fls. 1080 a 1121) arguindo, preliminarmente, a nulidade do lançamento. No mérito, defendeu que a atividade de telecobrança é intrinsecamente teleatendimento, sendo realizada exclusivamente via telefone e computador, enquadrando-se no CNAE 8220-2/00 (Atividades de teleatendimento). Alegou a natureza confiscatória da multa e a ilegalidade da responsabilização dos sócios. A impugnante sustenta, em síntese, que a autuação fiscal partiu de premissa jurídica equivocada ao exigir contribuições previdenciárias patronais sobre a folha de pagamento, à alíquota de 20%, nas competências indicadas, sob o argumento de que a empresa desenvolve atividade de telecobrança, a qual, segundo defende, encontra-se abrangida pelo regime de substituição previdenciária instituído pela Lei nº 12.546/2011.

Alegou que sua atividade preponderante consiste na prestação de serviços de cobrança por telefone, o que caracteriza atividade típica de call center, enquadrando-se, portanto, nas hipóteses previstas nos artigos 7º e 7º-A da referida lei. Argumentou que, por força desse enquadramento, estaria sujeita à Contribuição Previdenciária sobre a Receita Bruta e não ao recolhimento das contribuições incidentes sobre a folha de salários.

Defendeu que a fiscalização desconsiderou a natureza efetiva das atividades desenvolvidas pela empresa, limitando-se a uma análise formal de cadastros e classificações, sem observar a realidade operacional do estabelecimento. Sustentando que a documentação apresentada comprova que os serviços prestados consistem essencialmente em atendimento telefônico voltado à cobrança de clientes de terceiros, atividade que se amolda ao conceito de call center reconhecido pela própria Receita Federal.

Invocou, ainda, o Ato Declaratório Interpretativo RFB nº 3/2019 como elemento interpretativo relevante, afirmando que o referido ato reconhece expressamente que os serviços de cobrança por telefone equivalem à atividade de call center para fins de aplicação do regime substitutivo.

A impugnante também apontou violação aos princípios da legalidade e da segurança jurídica, ao afirmar que a autuação ignora orientação administrativa consolidada e impõe exigência incompatível com o regime jurídico aplicável à sua atividade econômica.

Ao final, requereu o cancelamento integral do Auto de Infração.

## 3. DECISÃO RECORRIDA

A decisão da Delegacia da Receita Federal do Brasil de Julgamento (DRJ) em Campo Grande/MS (Acórdão nº 04-46.788, fls. 1200 a 1240) julgou a impugnação improcedente. A Turma da DRJ rejeitou as nulidades e manteve o lançamento integralmente, ratificando o entendimento

de que cobrança e Call center são atividades distintas e que houve dolo na conduta dos administradores para evitar o pagamento da contribuição patronal de 20%.

A DRJ consignou que o enquadramento no regime da Contribuição Previdenciária sobre a Receita Bruta depende da efetiva demonstração de que a atividade preponderante da empresa corresponde às hipóteses legalmente previstas, não sendo suficiente a mera alegação de prestação de serviços por telefone. Destacou que a fiscalização se baseou em elementos cadastrais, contratuais e na descrição das atividades desenvolvidas, concluindo que a empresa não se dedica, de forma típica e preponderante, a serviços de call center.

Ressaltou que a atividade de telecobrança, conforme verificada nos autos, não se confunde automaticamente com a atividade de call center, exigindo-se análise concreta das funções desempenhadas. Nesse sentido, entendeu que a impugnante não apresentou provas capazes de afastar a presunção de legitimidade do lançamento.

A decisão também registrou que o Ato Declaratório Interpretativo RFB nº 3/2019 não teria o alcance pretendido pela contribuinte, por não dispensar a necessidade de comprovação fática do efetivo enquadramento da atividade empresarial nas hipóteses legais de desoneração.

Por fim, a DRJ concluiu que, não demonstrado o direito ao recolhimento pela sistemática substitutiva, permanecem devidas as contribuições previdenciárias patronais incidentes sobre a folha de salários, à alíquota de 20%, relativas às competências autuadas, razão pela qual manteve integralmente o crédito tributário constituído.

#### 4. RECURSO VOLUNTÁRIO

Inconformado, o contribuinte interpôs o presente Recurso Voluntário (fls. 1250 a 1276), o qual reitera e aprofunda os argumentos já expendidos na impugnação, sustentando que a decisão da DRJ incorreu em equívoco ao desconsiderar a natureza efetiva das atividades por ela desenvolvidas.

Defende que sua atividade preponderante consiste na prestação de serviços de telecobrança para terceiros, integralmente realizados por meio de atendimento telefônico estruturado, com utilização de posições de atendimento, operadores, supervisão e rotinas típicas de centrais de atendimento, o que caracterizaria, na prática, atividade típica de call center. Sustenta que a análise da fiscalização e da DRJ teria se limitado a aspectos formais e cadastrais, sem enfrentar a realidade operacional demonstrada nos autos por meio de contratos, descrições de serviços e documentos internos.

A recorrente enfatiza que, para fins dos artigos 7º e 7º-A da Lei nº 12.546/2011, a legislação não exige nomenclatura específica da atividade, mas sim a verificação da atividade efetivamente desempenhada. Nessa linha, invoca de forma expressa o Ato Declaratório Interpretativo RFB nº 3/2019, afirmando que o próprio ato normativo reconhece que os serviços

de cobrança por telefone se equiparam à atividade de call center para fins de enquadramento no regime da Contribuição Previdenciária sobre a Receita Bruta.

Argumenta que a decisão recorrida desconsiderou esse ato interpretativo vinculante da Receita Federal, bem como a prova documental produzida, incorrendo em violação aos princípios da legalidade, da verdade material e da segurança jurídica. Sustenta que restou demonstrado que a empresa sempre se submeteu ao regime da CPRB por entender, de boa-fé, estar corretamente enquadrada na sistemática substitutiva prevista em lei.

A recorrente também aponta que a exigência das contribuições previdenciárias patronais sobre a folha de salários revela-se incompatível com o regime jurídico aplicável à sua atividade econômica, gerando duplicidade de incidência e desconsiderando a finalidade desonerativa da Lei nº 12.546/2011.

Ao final, requer a reforma integral da decisão da DRJ, com o consequente cancelamento do Auto de Infração.

É o relatório.

## VOTO

Conselheiro **Roberto Carvalho Veloso Filho**, Relator

### 1. ADMISSIBILIDADE

O recurso é tempestivo e preenche os pressupostos de admissibilidade, razão pela qual o conheço.

### 2. DO MÉRITO

#### 2.1. DA ATIVIDADE DE CALL CENTER

A recorrente sustenta, em síntese, que exerce atividade típica de teleatendimento, ainda que voltada à cobrança, realizada exclusivamente por meio de telefone e sistemas informatizados, razão pela qual entende fazer jus ao regime substitutivo instituído pela Lei nº 12.546/2011, invocando, ainda, violação ao art. 110 do Código Tributário Nacional e a inaplicabilidade da Solução de Consulta nº 104 – COSIT/2015 ao caso concreto.

O ponto central do litígio é o enquadramento da atividade de "telecobrança" no conceito de "Call Center" para fins da desoneração da folha de pagamento (CPRB), prevista no art. 7º, inciso I, da Lei nº 12.546/2011.

Ao tempo da lavratura do auto, a Administração Tributária baseava-se na Solução de Consulta Cosit nº 104/2015, que defendia a separação estrita entre as atividades de cobrança (CNAE 8291-1) e teleatendimento (CNAE 8220-2), sob o argumento de que a finalidade da cobrança (recuperação de crédito) não se confundia com a finalidade do call center.

Todavia, tal entendimento foi formalmente superado pela própria Receita Federal do Brasil. A Nota Cosit/Sutri/RFB nº 185, de 2019, revisitou a matéria à luz da Nomenclatura Brasileira de Serviços (NBS), reconhecendo que a atividade de telecobrança está intrinsecamente contida no conceito de call center. Em decorrência, foi editado o Ato Declaratório Interpretativo (ADI) RFB nº 3, de 2019, que dispõe:

Art. 1º Para fins do disposto nos arts. 7º e 7º-A da Lei nº 12.546, de 14 de dezembro de 2011, entende-se por call center a atividade de cobrança, o atendimento e o suporte técnico ao consumidor, por meio de telefone.

Parágrafo único. O disposto no caput aplica-se também aos fatos geradores ocorridos antes da publicação da Portaria Conjunta RFB/SCS nº 1.429, de 12 de setembro de 2018." Nesse sentido, em consonância com a jurisprudência recente deste Conselho, consolidada no Acórdão CSRF nº 9202-010.586, de 20/12/2022, no qual se reafirmou que, "para fins do disposto nos arts. 7º e 7º-A da Lei nº 12.546, de 14 de dezembro de 2011, os serviços de cobrança por telefone equivalem à atividade de call center", impõe-se a revisão do entendimento anteriormente adotado.

Conforme consignado na peça recursal, a decisão recorrida fundamentou-se no entendimento constante da Solução de Consulta Cosit nº 104/2015, segundo o qual as atividades de cobrança e de call center seriam distintas, não se sujeitando a atividade de cobrança ao regime da Contribuição Previdenciária sobre a Receita Bruta previsto no art. 7º, inciso I, da Lei nº 12.546/2011.

Ocorre que, diante de questionamentos acerca dessa interpretação, a Coordenação-Geral de Tributação da Secretaria da Receita Federal do Brasil emitiu a Nota Cosit/Sutri/RFB nº 185/2019, na qual, à luz da Versão 2.0 do Anexo I da Nomenclatura Brasileira de Serviços, Intangíveis e Outras Operações que Produzam Variações no Patrimônio, aprovada pela Portaria Conjunta RFB/SCS nº 1.429/2018, passou a reconhecer a telecobrança como atividade de call center.

Na mesma linha, foi editado o Ato Declaratório Interpretativo RFB nº 3/2019, por meio do qual a Administração Tributária assentou expressamente que, para os fins dos arts. 7º e 7º-A da Lei nº 12.546/2011, os serviços de telecobrança equiparam-se à atividade de call center. Referido ato, ademais, atribuiu efeitos retroativos à nova interpretação, alcançando fatos geradores ocorridos anteriormente à publicação da Portaria Conjunta RFB/SCS nº 1.429/2018,

bem como determinou a modificação das conclusões em sentido contrário constantes de Soluções de Consulta e de Soluções de Divergência anteriormente emitidas.

Diante desse posicionamento oficial superveniente da Secretaria da Receita Federal do Brasil, inteiramente convergente com as razões recursais, impõe-se razão ao contribuinte.

## **2.2DO ENQUADRAMENTO NO REGIME DA LEI Nº 12.546/2011**

A Lei nº 12.546/2011 instituiu regime de substituição da contribuição previdenciária patronal incidente sobre a folha de salários, aplicável a determinadas atividades econômicas, dentre as quais se incluiu a atividade de teleatendimento, conforme reconhecido nos próprios autos.

A recorrente demonstrou, de forma consistente, que sua receita decorre integralmente da prestação de serviços realizados por meio de estrutura de call center, sendo irrelevante, para fins tributários, que o conteúdo das comunicações tenha por finalidade a cobrança extrajudicial.

Não se pode perder de vista que toda atividade de teleatendimento é instrumental, servindo a uma finalidade econômica específica, seja ela venda, suporte, pesquisa, informação ou cobrança. Exigir que o serviço de call center esteja desvinculado de qualquer finalidade econômica concreta conduziria a uma interpretação restritiva não prevista em lei.

Assim, não é a finalidade do contato que define a natureza da atividade, mas sim a forma organizada e profissional com que o serviço de teleatendimento é prestado, circunstância está presente no caso dos autos.

## **2.3DO ART. 110 DO CÓDIGO TRIBUTÁRIO NACIONAL**

Assiste razão à recorrente ao sustentar que a interpretação adotada pela fiscalização acaba por violar o art. 110 do Código Tributário Nacional.

Ao desconsiderar a natureza da atividade efetivamente exercida, reconhecida inclusive em registros cadastrais e operacionais, para reenquadrá-la como atividade diversa, com base exclusivamente na finalidade econômica do serviço, a autoridade fiscal acaba por alterar conceitos jurídicos utilizados pela legislação tributária, em afronta à limitação imposta pelo referido dispositivo legal.

O reenquadramento promovido, ao afastar a caracterização da atividade como teleatendimento, não encontra respaldo direto na Lei nº 12.546/2011, mas decorre de construção interpretativa restritiva, incompatível com a regra do art. 110 do CTN.

## 2.4. DOS REFLEXOS SOBRE O LANÇAMENTO

Reconhecido o enquadramento da atividade exercida pela recorrente como teleatendimento, resta evidenciada a legitimidade da aplicação do regime da desoneração da folha de pagamento no período autuado.

Consequentemente, carece de fundamento legal a exigência das contribuições previdenciárias patronais lançadas, impondo-se o cancelamento integral do crédito tributário constituído.

Diante da improcedência do lançamento principal, resta prejudicada a análise da multa aplicada, por ausência de infração tributária.

## 3. CONCLUSÃO

Ante o exposto, voto no sentido de conhecer o Recurso Voluntário e no mérito pelo provimento do recurso voluntário, para cancelar integralmente o lançamento de contribuições previdenciárias patronais, com todos os consectários dele decorrentes.

*Assinado Digitalmente*

**Roberto Carvalho Veloso Filho**