A TRIBUTAÇÃO PELO MUNICÍPIO DOS SERVIÇOS DE COBRANÇA POR *CALL CENTER*

Fernando Lima Gomes

A Lei Complementar nº 116/03 estabelece que o imposto sobre serviços de qualquer natureza (ISSQN) tem como fato gerador a prestação de serviços, trazendo rol específico de atividades em lista anexa. Assim, para ser objeto de tributação, o serviço deve constar dessa listagem.

Os serviços conhecidos popularmente como *call center* geram divergências interpretativas na medida em que não há item específico na legislação do ISSQN que preveja, de forma clara, a cobrança do tributo em função dos serviços desenvolvidos pelas centrais de teleatendimento ou de telemarketing. A controvérsia normalmente encontra-se no enquadramento dessas atividades nos subitens **17.02** ou **17.22**:

17.02 – Datilografia, digitação, estenografia, expediente, secretaria em geral, **resposta audível**, redação, edição, interpretação, revisão, tradução, apoio e infraestrutura administrativa e congêneres.

(...)

17.22 – **Cobranças em geral**.

Em que pese inexistir conceito legal definindo o que venha a ser o serviço de *resposta audível*, caracteriza-se pela concretização de chamada telefônica personalizada, ativa ou passiva, com o intuito de oferecer produtos, serviços, ouvidoria, realização de pesquisas, vendas, cobranças, divulgação de publicidade ou informações, recrutamento, ou seja, oferecer qualquer utilidade ao consumidor.

A legislação do Município de Belo Horizonte, ao se referir à resposta audível, atrelou a atividade aos serviços prestados pelas Centrais de Telemarketing, conforme se verifica tanto na redação original do art. 14, §5º, quanto na atual redação do art. 14, II, c, da Lei nº 8.725/03, modificada pela Lei nº 10.692/13:

Art. 14. (...) § 5º. A alíquota será de 2% (dois por cento) para o serviço de resposta audível (**Central de Telemarketing**), inserido no subitem 17.02 da Lista de Serviços que integra o Anexo Único desta Lei”. **(Redação original)**

Art. 14. (...) II - 2,5% (dois e meio por cento) para os serviços: (...) **c)** de resposta audível (**Centrais de Telemarketing**), inseridos no subitem 17.02 da Lista de Serviços que integra o Anexo Único desta lei; **(Redação atual)**

Já os serviços de *cobrança em geral* envolvem a adoção de todos os atos necessários à satisfação da dívida de terceiros com o contratante credor. Em tais serviços, há de se verificar todas ou a maioria das etapas da cobrança, como gerenciamento, planejamento, desenvolvimento técnico e intelectual e, por fim, a execução da cobrança. Essa última etapa pode se dar pelos mais diversos meios, por exemplo, por cobrador porta-a-porta, notificações, envios de malas diretas, protestos em tabelionato e ajuizamento de demandas judiciais, dentre outras medidas.

Percebe-se, assim, que a cobrança envolve certo grau de coerção na atividade, ou seja, a prestação de serviços visa à recuperação de créditos por medidas efetivas para o pagamento pelo inadimplente.

Apesar de existirem certos aspectos em comum, as atividades de *resposta audível* e *cobrança em geral* não se confundem. Nos serviços de *resposta audível* é essencial que a comunicação ao consumidor se dê por meio telefônico. Já nos serviços de *cobranças em geral*, isso não ocorre, eis que essencial que o prestador se valha dos mais diversos meios disponíveis à satisfação da dívida.

As empresas de *call center* não recebem nenhum pagamento nas suas dependências. Os pagamentos sempre são efetuados através do envio de boletos pelos credores aos consumidores, sem qualquer participação da empresa de *call center*. Reforça-se que a atividade é realizada única e exclusivamente por telefone, renegociando a dívida e disponibilizando a forma de pagamento, sendo o serviço concluído tão logo a ligação é finalizada.

Portanto, o conceito do serviço de *resposta audível* – mais adequado seria o emprego do termo *teleatendimento*, popularmente conhecido como serviço de *call center* – envolve ampla atividade consistente na gestão de relacionamento entre a empresa e seus clientes, sendo empregado a inúmeras finalidades, incluindo informações de débitos do consumidor e cobrança correlata.

Apesar disso, o Município de Belo Horizonte tem buscado tributar os serviços prestados pelas empresas que realizam cobranças pelo sistema de teleatendimento (Centrais de *Telemarketing*) **como se fossem serviços de cobranças em geral**.

É importante salientar que os serviços são distintos e possuem alíquotas de ISSQN diferentes. Todavia, a própria tabela de correlação entre o CNAE – Classificação Nacional de Atividades Econômicas e a Tabela de Códigos de Tributação do ISSQN – CTISS, criada pelo próprio Município, revela a seguinte correspondência:

CNAE	Descrição CNAE	CTISS	Descrição CTISS	Subitem
8220-2/00-02	Atividades de teleatendimento prestadas por central de telemarketing	1702-0/04-88	Resposta audível (central de telemarketing)	17.02

A lei municipal do ISSQN foi alterada pela Lei nº 10.692/2013, para finalmente colocar fim na discussão com a inserção da alínea *d*:

Art. 14. (...) II - 2,5% (dois e meio por cento) para os serviços: (...) d) de cobrança amigável de dívidas e outros direitos vencidos, por conta e ordem de terceiros, inseridos no subitem 17.22 da Lista de Serviços que integra o Anexo Único desta lei, prestado exclusivamente mediante teleatendimento por centrais de atendimento telefônico (*call center*) regularmente constituídas;

Agora há previsão específica para a “cobrança amigável de dívidas e outros direitos vencidos”, com a mesma alíquota prevista para os serviços de resposta audível. Por evidente, anteriormente à edição desta lei, a alíquota aplicável era a de 2% (dois por cento), extraída do subitem 17.02. Além do cotejo do CNAE com o CTISS – que é automático – aqui se está a tratar de uma Central de *Telemarketing*.

Percebe-se que com a alteração promovida pela Lei nº 10.692/2013, **o legislador tratou de igualar as alíquotas da Central de Telemarketing às empresas de cobrança por teleatendimento de dívidas**, afinal, são congêneres. Lado outro, as empresas que prestam serviços de *cobranças em geral* continuaram a recolher o ISSQN com a alíquota de 5% (cinco por cento).

Com efeito, a necessidade da alteração legislativa, explicitando a igualdade das alíquotas nos serviços de *resposta audível* e de *cobrança amigável de dívidas prestados por centrais de teleatendimento* se deu justamente em razão de que, antes da edição da Lei nº 10.692/2013, **tais atividades estavam unificadas na mesma previsão legislativa**.

Não se desconhecem as controvérsias sobre a questão. Situação similar ocorre perante a Receita Federal do Brasil, relativa à incidência de Contribuição Previdenciária sobre a Receita Bruta (CPRB). Sobre a atividade de *call center* (Central de Teleatendimento), a Receita Federal, a partir do Ato Declaratório Interpretativo nº 03/2019, fixou o entendimento sobre o que abarcaria tal atividade:

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.

Logo, de se verificar que até mesmo a Receita Federal do Brasil consigna que **a atividade de cobrança executada por teleatendimento diz respeito a atividade típica de Centrais de Teleatendimento (call center)**.

A Equipe de Contencioso Tributário do SRST teve a oportunidade de defender os interesses de empresa de *call center* em execução fiscal de ISSQN, **ocasião em que obteve liminar favorável à suspensão da citada cobrança**, nos seguintes termos:

Em que pese não seja possível aferir, com exatidão, neste momento processual, o enquadramento legal da atividade da empresa agravante, há fortes indícios,

considerando, inclusive, o teor do objeto social da empresa (documento de ordem nº 11), de que, de fato, trata-se de atividade de call center, sendo esta serviço de resposta audível (item 17.02 da Lista de serviços anexa à Lei Complementar nº 116, de 31 de julho de 2003).

Assim, além da probabilidade do direito, restou demonstrado o perigo de dano, na medida em que a não suspensão do crédito objeto da controvérsia pode ensejar a execução dos valores que ora estão sendo discutidos. Ademais, há de se considerar que a suspensão da exigibilidade do crédito tributário, além de medida reversível, não tem o condão de causar quaisquer prejuízos ao Município de Belo Horizonte, uma vez que, eventual decisão reconhecendo a legitimidade da cobrança dos valores decorrentes dos autos de infração nº 41.483-A e 41.295-A, esta se dará de forma regular.

Assim, **DEFIRO A CONCESSÃO DO EFEITO SUSPENSIVO**, para suspender a exigibilidade do crédito tributário [...]¹

Em conclusão, revela-se incorreta e indevida a cobrança do ISSQN das empresas de *call center* na alíquota específica do serviço de cobranças em geral, pois o serviço efetivamente realizado tem características próprias, sendo mais apropriado o enquadramento no subitem referente à resposta audível.

A equipe do Contencioso Tributário do SRST Sociedade de Advogados se coloca à disposição para auxiliar os interessados neste e em outros assuntos referentes ao Direito Tributário.

¹ TJMG, 8ª Câmara Cível, Agravo de Instrumento Nº 1.0000.19.150116-2/002, relator Des. Carlos Roberto de Faria.