

VENTAS Y SERVICIOS - NUEVO TEXTO - ART. 8, ART. 2, N°2. (Ord. N° 2626, de 14-12-2018)

EN SU CALIDAD DE ASESOR DE UN INVERSIONISTA EXTRANJERO, SOLICITA A ESTA DIRECCIÓN NACIONAL, UN PRONUNCIAMIENTO SOBRE LOS CRITERIOS QUE EXPONE, EN RELACIÓN A LA ACTIVIDAD QUE DESARROLLARÍA LA SOCIEDAD QUE SE CREA AL EFECTO, CONSISTENTE EN SERVICIO AL CLIENTE DE EMPRESAS NO RELACIONADAS CON EL INVERSIONISTA O LA SOCIEDAD.

I.- ANTECEDENTES:

Señala que un inversionista extranjero, no domiciliado ni residente en Chile (el "Inversionista"), pretende desarrollar un proyecto en el país que importará la constitución de un vehículo legal (la "Sociedad"), destinada a desarrollar un negocio en el cual el Inversionista tiene amplia experiencia internacional, relacionado con la atención de determinados requerimientos y solicitudes de los clientes de empresas no relacionadas (las "Empresas") con el inversionista o la Sociedad.

Para estos efectos, la Sociedad cumplirá funciones de servicio al cliente, realizando y/o recibiendo llamadas telefónicas y en general atendiendo consultas y requerimientos ya sea por vía telefónica o por otras plataformas. Los clientes de las Empresas contactarán o serán contactados bajo el entendido que se comunican con las Empresas, no obstante que en realidad toda la comunicación se realizará con trabajadores de la Sociedad (sea por vía telefónica y/o mediante plataformas tecnológicas).

Los servicios que llevará a cabo la Sociedad y la tributación que les sería aplicable se describen en las siguientes enumeraciones:

1. Responder, vía telefónica, correo electrónico o nuevas tecnologías ("redes sociales"), consultas generales y particulares sobre características y condiciones de los contratos de los clientes con las Empresas, entregando información relevante y resolviendo consultas y requerimientos respecto de los servicios que los clientes tienen contratados con las Empresas, ya sea ante el requerimiento de un cliente o bien sin mediar éste.

Si bien el Servicio se ha pronunciado respecto a la afectación con IVA del servicio de call center propiamente tal, según señalara anteriormente no ha definido el contenido del mismo, ni detallado los argumentos que han permitido su calificación dentro del artículo 20°, N° 5 de la Ley sobre Impuesto a la Renta.

Por otro lado, el Servicio ha señalado que el servicio de contact center se encuentra gravado con IVA (sin indicar una definición de dicho concepto), dependiendo de la naturaleza de la prestación de fondo. De esta forma, ha señalado que el servicio de televentas se encontraría gravado con IVA, mientras que serían exentas las telecobranzas.

En atención a lo anterior, en tanto la Sociedad no califique como una agencia de negocios y los servicios desarrollados sólo importen la entrega de información, recomendaciones o consejos, no vinculantes u obligatorios para los Clientes de las Empresas, estos servicios no se encontrarían gravados con IVA al corresponder a actividades de asesoría técnica, las cuales de acuerdo con la reiterada jurisprudencia administrativa de este Servicio, se califican en el artículo 20°, N° 5 de la Ley sobre Impuesto a la Renta .

2. Atención telefónica de los clientes y potenciales nuevos clientes de las Empresas, con el fin de responder consultas generales y particulares sobre características y condiciones de los contratos de los clientes con las Empresas, entregando información relevante y resolviendo consultas y requerimientos de los servicios actuales, de nuevos productos o bien de servicios adicionales, derivando los prospectos a las Empresas, quienes se encargan del cierre final de cada nuevo negocio, con el propósito de mejorar la experiencia de los clientes.

En este caso, si bien existe entrega de información y resolución de consultas respecto de nuevos productos o servicios o bien contacto con potenciales nuevos clientes, ello solo opera en una fase inicial, por cuanto toda la fase de negociación con el cliente se deriva a cada una de las Empresas.

Entiende que esta prestación debiera ser calificada de asesoría técnica y por tanto no gravada con IVA, toda vez que se trata de aquellas asesorías calificadas dentro del artículo 20°, N° 5 de la LIR, por prestarse servicios de consejo o asesoría técnica en el contenido del contrato de prestación de servicios contratado por los cliente de las Empresas, que implican simplemente entregar información relativa a los mismos, o bien tratarse de un mandato de carácter civil, no gravado por tanto con el Impuesto en comento.

3. Contacto a potenciales nuevos clientes con el propósito de ofrecer nuevos servicios que las Empresas tienen a disposición de sus clientes.

Este servicio tiene como propósito facilitar, la conclusión de los contratos entre las Empresas y sus clientes. De esta forma, el servicio no incluye el cierre en sí mismo (ya que la Sociedad no cuenta con facultades para cerrar contratos), no obstante solo se deriva un cliente a la Empresa una vez que existe la decisión del cliente de contratar el servicio, por lo que, independiente si la remuneración de la Sociedad se indexa o no al cumplimiento de ciertos umbrales de ventas, márgenes u otros, sino que se establece una cantidad fija mensual, se trataría de labores remuneradas de captación y derivación de los clientes de las Empresas, comprendidas dentro del número 4, del artículo 20°, de la Ley sobre Impuesto a la Renta y, por lo tanto, afectos a IVA.

4. Agendamiento telefónico de horas para la prestación de los servicios que ofrecen las Empresas, en el caso que un cliente llame al número de contacto indicado por dichas compañías.

En tanto no sea posible calificar a la Sociedad como una agencia de negocios, de acuerdo a la definición acuñada por el Servicio en el Oficio N° 961, de mayo de 2018, y considerando que los servicios de agendamiento telefónico prestados no califican en ninguno de los numerales 3 o 4 del artículo 20°, del LIR, éstos no se encontrarían gravados con IVA.

5. Apoyo logístico en la asignación y mejor gestión de los proveedores de las Empresas, en el evento que los servicios sean requeridos por un cliente, con el objetivo de hacer más eficiente la gestión financiera de las Empresas.

Este servicio tiene como propósito la determinación, coordinación y asignación de un cliente de las Empresas a un proveedor de esta última, quien se encuentra en posición de desarrollar los servicios al menor costo posible, atendido el convenio particular que exista

entre el cliente y las Empresas, con el objeto que las Empresas perciban la mayor utilidad o margen posible luego de la prestación del servicio y pago de los costos y gastos asociados.

Las prestaciones de la Sociedad se realizan de forma telefónica y remota, al ser contactada por los proveedores de las Empresas, previo requerimiento de un cliente de un determinado servicio, debiendo estimar la Sociedad aquel proveedor de servicios que cubrirá los requerimientos del cliente al menor costo posible para las Empresas.

En este sentido, no existe total claridad respecto de su afectación con IVA, dado que podrían ser indistintamente calificados:

- Como un mandato civil, contrato que no se afecta con el Impuesto al Valor Agregado, por tratarse de una actividad que no encuentra una calificación en los números 3 o 4 del artículo 20°, de la Ley sobre Impuesto a la Renta, como lo exige la definición de “servicio” contemplada en el artículo 2°, N° 2, del D.L. N° 825, de 1974.

Dicha calificación no se ve afectada por el hecho que la Sociedad publicite y preste sus servicios a diversos clientes y diversos rubros .

- Dado que importan actividades de coordinación, asesoría, logística en forma remota y optimización, en la que el llamado o consulta lo realiza el proveedor y no el cliente de las Empresas, a diferencia de los otros servicios de asistencia telefónica señalados (en el que el servicio es requerido directamente por el cliente), como servicios propios de una agencia de negocios y por tanto gravados con IVA .

Expresa que se ha generado una serie de borradores de contratos en los que se detallan las prestaciones, precio, características y detalles de las relaciones comerciales y que se acompañan a esta presentación.

Agrega que, a su entender, la Sociedad no prestará servicios que se encuadren dentro del concepto de agencia de negocios, y que aún no ha sido constituida en Chile por el Inversionista y que los antecedentes de hecho señalados constituyen todos los antecedentes del caso concreto sobre el que se consulta. Manifiesta que su representado tiene un interés actualmente comprometido en conocer el sentido, alcance y tributación con el Impuesto a las Ventas y Servicios, ya que afecta directamente a su proyecto y que no se encuentra siendo objeto de un proceso de fiscalización ni tiene reclamación pendiente alguna ante un tribunal tributario respecto de ésta o cualquier otra materia.

Hace referencia a una serie de oficios emanados de la Dirección Nacional SII, relacionados con los servicios de asistencia telefónica o “call center” y los servicios de Televentas, y manifiesta que el concepto y los alcances del servicio de “call center” no se encuentran definidos por ninguno de los pronunciamientos administrativos previos del Servicio, por lo que solicita se aclare el sentido y alcance de los servicios de “call center”, con el objeto de comprender finalmente si la esencia de la afectación con IVA de los servicios señalados debe atender al fondo o sustancia misma del servicio que se está prestando a través de la plataforma telefónica, o si bien lo importante es el medio o canal por el cual el servicio es prestado.

Aclara que, de los 5 servicios prestados, ninguno resulta ser el principal y el resto accesorio a este último, de acuerdo a la interpretación que el SII ha otorgado refiriéndose a la indivisibilidad de los servicios en el Oficio N° 1153, de 2012.

Conforme lo expuesto, solicita confirmar si en la especie, se comparte la calificación tributaria respecto del Impuesto a las Ventas y Servicios a los servicios de “call center” o “asistencia telefónica”, detallados en su presentación.

Asimismo, confirmar si el servicio de apoyo logístico en la asignación y mejor gestión de los proveedores de las Empresas, corresponde a un hecho gravado, exento o no gravado con el Impuesto a las Ventas y Servicios.

Si la prestadora de los servicios no se configura como una agencia de negocios y los 5 servicios prestados son aquellos considerados como divisibles e independientes entre sí, solicita confirmar que la calificación de afecto con IVA de una o más de los servicios anteriormente señalados, no afecta la calificación con dicho tributo del resto de ellos.

Y finalmente, para el caso de los servicios que sean calificados como no afectos a IVA, solicita determinar el código de actividad económica que la Sociedad debe declarar, dado que el código de actividad del “call center” se señala como afecto a IVA.

II.- ANALISIS:

El artículo 8°, del D.L. N° 825, de 1974, sobre Impuesto a las Ventas y Servicios, grava con el Impuesto al Valor Agregado (IVA), las ventas y los servicios. A su vez, el N° 2, del artículo 2° de la ley, define “servicio” como “la acción o prestación que una persona realiza para otras y por la cual percibe un interés, prima, comisión o cualquiera otra forma de remuneración, siempre que provenga del ejercicio de las actividades comprendidas en los N°s. 3 o 4, del artículo 20°, de la Ley sobre Impuesto a la Renta”.

Por su parte, el artículo 20°, N° 3, de la Ley sobre Impuesto a la Renta incluye, entre otras actividades, a aquellas provenientes del comercio.

A su vez, el Código de Comercio en su artículo 3°, N° 7 dispone que son actos de comercio, entre otros, los realizados por las “agencias de negocios”.

Por otra parte, el artículo 20°, N° 4, de la Ley sobre Impuesto a la Renta incluye, entre otras actividades, a aquellas realizadas por comisionistas con oficina establecida.

Ahora bien, de acuerdo al detalle de los servicios que la empresa inversionista prestaría, en general consistirían en la atención de ciertos requerimientos y solicitudes de empresas no relacionadas, cumpliendo funciones de servicio al cliente, por vía telefónica u otras plataformas, los que constituyen servicios de Call y Contact Center.

En relación a lo anterior, en primera instancia se debe analizar si los servicios que eventualmente prestaría la Sociedad, por su naturaleza, se encuentran comprendidos dentro de las actividades a que se refieren los N°s. 3 o 4, del artículo 20°, de la Ley sobre

Impuesto a la Renta, y, en los casos en que ello ocurra, si dichas prestaciones se encontrarían gravadas con IVA.

Para fines del análisis señalado, resulta necesario previamente diferenciar los conceptos de call center y contact center. Por contact center cabe entender a una organización multicanal y multipropósito (ventas, marketing, servicio al cliente) que sirve a una variedad de partes (clientes, inversionistas, socios) en una oficina centralizada. Lo que diferencia a un contact center de un call center es, principalmente, que este último únicamente realiza o recibe llamadas, mientras que un contact center se encarga del manejo de una amplia variedad de transacciones, incluyendo llamadas, e-mails, mensajería entre otros .

Así las cosas, a través de los medios señalados precedentemente, se pueden prestar una diversidad de servicios; luego, para determinar si éstos se encuentran o no gravados con IVA, como se dijo, se debe atender a la naturaleza de la prestación; si los servicios que eventualmente prestaría la Sociedad, consistieran exclusivamente en asesorías y/o asistencia o soporte técnico a los clientes de las Empresas, ya sea a través de servicios telefónicos o de otros medios adicionales al teléfono, como correos electrónicos, fax, mensajería instantánea, etc., según lo señalado por este Servicio , en respuesta a consultas relacionadas con asesoría telefónica y soporte técnico para el correcto funcionamiento de software, dichas prestaciones no se encontrarían gravadas con IVA, por no corresponder a la ejecución de actividades comprendidas en los N°s. 3 o 4, del artículo 20° de la Ley sobre Impuesto a la Renta.

No ocurre lo mismo, como lo ha señalado este Servicio , si a través de estos medios la Sociedad realiza prestaciones que pudieran encontrarse gravadas con IVA, como puede ocurrir con la venta de bienes o productos de las Empresas, a través de un ejecutivo especializado y con competencia para vender de forma remota (por ejemplo: ventas por catálogos), respecto de las que se perciban comisiones por ventas, o también, en el caso de la prestación de servicios por los que se perciban remuneraciones, como los de publicidad o promoción de productos u otras prestaciones, que sí se encuentran comprendidas dentro de las actividades de los N°s. 3 o 4, del artículo 20° de la Ley sobre Impuesto a la Renta y por consiguiente gravadas con IVA.

En virtud de lo anterior, es dable concluir, lo siguiente:

1. Responder, vía telefónica, correo electrónico o nuevas tecnologías (“redes sociales”), consultas generales y particulares sobre características y condiciones de los contratos de los clientes con las Empresas, entregando información relevante y resolviendo consultas y requerimientos respecto de los servicios que los clientes tienen contratados con las Empresas, ya sea ante el requerimiento de un cliente o bien sin mediar éste.

En relación a esta prestación, como se señala en su análisis, se trataría de un servicio de asesoría o asistencia técnica, si los referidos servicios sólo corresponden a la entrega de información, recomendaciones no vinculantes ni obligatorios para los clientes de las Empresas, los cuales según se ha señalado precedentemente, no se encontrarían gravados con IVA, por no corresponder a actividades comprendidas en los N°s. 3 o 4, del artículo 20°, de la Ley sobre Impuesto a la Renta, en concordancia con el N° 2, del artículo 2°, del D.L. N° 825, de 1974, sobre Impuesto a las Ventas y Servicios.

2. Atención telefónica de los clientes y potenciales nuevos clientes de las Empresas, con el fin de responder consultas generales y particulares sobre características y condiciones de los contratos de los clientes con las Empresas, entregando información relevante y resolviendo consultas y requerimientos de los servicios actuales, de nuevos productos o bien de servicios adicionales, derivando los prospectos a las Empresas, quienes se encargan del cierre final de cada nuevo negocio, con el propósito de mejorar la experiencia de los clientes.

Si la prestación sólo consistiera en la atención telefónica de clientes, para responder consultas sobre las características y condiciones de los productos y/o servicios contratados, entregando información relevante, al igual que en el caso anterior, dichos servicios no se encontrarían gravados con IVA, porque dicha actividad no se encuentra comprendida en los N°s. 3 o 4 del artículo 20°, de la Ley sobre Impuesto a la Renta.

No ocurriría lo mismo, si lo relevante de la prestación fuera entregar información de nuevos productos o productos adicionales a sus clientes o de entregar información relevante de los productos o servicios a potenciales nuevos clientes de las Empresas, lo que no constituye en sí misma una simple asesoría o asistencia técnica, por cuanto en este caso, lo relevante de la comunicación resultaría ser el promover por esta vía los productos y/o servicios de las Empresas para generar el interés de sus actuales clientes por su contratación o promover los productos y/o servicios en potenciales nuevos clientes para su afiliación, prestaciones que corresponderían a publicidad de los productos y/o servicios de las Empresas, actividad comprendida en el N° 3, del artículo 20°, de la Ley sobre Impuesto a la Renta, y por consiguiente gravada con IVA.

3. Contacto a potenciales nuevos clientes con el propósito de ofrecer nuevos servicios que las Empresas tienen a disposición de sus clientes.

De acuerdo a lo que se indica en su presentación, la prestación consistiría en un servicio de captación de clientes, el cual tiene como propósito facilitar la conclusión de los contratos entre las Empresas y sus clientes, el que no incluye el cierre por parte de la Sociedad (la Sociedad no cuenta con facultades para cerrar contratos), por lo que una vez que el cliente toma la decisión de contratar el servicio, es derivado a la Empresa para cerrar el contrato.

En este caso, como se señala en su presentación, se trataría de un servicio de captación de clientes por el que se percibe una remuneración, la que correspondería a una comisión, aun cuando no esté indexada al cumplimiento de ciertos umbrales de ventas, actividad comprendida dentro del número 4, del artículo 20°, de la Ley sobre Impuesto a la Renta y, por lo tanto, afecta a IVA.

4. Agendamiento telefónico de horas para la prestación de los servicios que ofrecen las Empresas, en el caso que un cliente llame al número de contacto indicado por dichas compañías.

Como señala en su presentación, en la medida que los servicios que eventualmente prestaría la sociedad no califiquen como aquellos prestados por una agencia de negocios,

el servicio de agendamiento telefónico no califica en ninguno de los numerales 3 o 4 del artículo 20°, de la Ley sobre Impuesto a la Renta, y por consiguiente no se encontrarían gravados con IVA.

En relación con su consulta respecto de los servicios que se prestarían de apoyo logístico en la asignación y mejor gestión de los proveedores de las Empresas, en el evento que los servicios sean requeridos por un cliente, con el objetivo de hacer más eficiente la gestión financiera de las Empresas es posible inferir que la prestación tiene por objeto asignar un proveedor a un cliente de las Empresas, quien se encuentra en posición de prestar el servicio requerido a un menor costo, debiendo estimar la Sociedad aquel proveedor de servicios que cubrirá los requerimientos del cliente al menor costo posible para las Empresas.

Las prestaciones de la Sociedad, según se indica, se realizan en forma telefónica y remota, al ser contactada por los proveedores de las Empresas, previo requerimiento de un servicio por parte de un cliente; al respecto, en la medida que los servicios que presta la Sociedad no califiquen como aquellos prestados por una agencia de negocios, dicha prestación calificaría como un mandato civil, actividad que no se encontraría afecta a IVA, por no corresponder a actividades comprendidas en los números 3 o 4, del artículo 20° de la Ley sobre Impuesto a la Renta.

Sin perjuicio de lo señalado precedentemente, se hace presente que el análisis de los servicios que la Sociedad podría prestar, se hizo en base al detalle señalado en su presentación, conjuntamente con los contratos acompañados cada uno de los cuales incluye sólo una prestación, es decir, para el análisis y tributación de los servicios se consideró cada contrato en forma independiente.

Sin embargo, todo lo expresado es válido sólo en la medida que la Sociedad no califique como una Agencia de Negocios, caso en el cual, los servicios no podrían considerarse como divisibles e independientes entre sí, como lo señala en su tercera consulta.

Luego, si en un solo contrato se incluyen todas las prestaciones referidas en su presentación, la Sociedad podría calificar como una agencia de negocios, la cual, según ha señalado este Servicio, se caracteriza por ser una empresa que supone una organización estable, que puede prestar servicios a distintas personas a la vez, y cuyo objetivo es facilitar a sus clientes la ejecución de sus negocios, a través de la prestación de una serie de servicios de la más variada índole, tanto civiles como mercantiles, pudiendo realizar por sí misma las operaciones encargadas, pero por cuenta ajena. Dentro de los servicios que habitualmente presta esta clase de entidades se pueden mencionar los servicios de intermediación o correduría, administración, mandatos, proporcionar personal, etc.

En virtud de lo anterior, si la Sociedad que se crea puede prestar una serie de servicios de la más variada índole a distintos clientes a la vez, cuyo objetivo es facilitar a las Empresas la ejecución de sus negocios, incluso realizando algunas prestaciones propias de sus

mandantes por sí misma, se podría considerar que sus actos se reputen mercantiles por ser propios de las Agencias de Negocio, de acuerdo a lo establecido por el artículo 3°, N° 7 del Código de Comercio, y en consecuencia, todos los servicios que preste a sus clientes las Empresas, se encontrarían gravados con IVA, puesto que corresponden a prestaciones remuneradas y que provienen del ejercicio de una actividad comprendida en el artículo 20°, N° 3 la Ley de la Renta, conforme lo dispone el artículo 2°, N° 2 del D.L. N° 825, de 1974.

Finalmente, en relación a su cuarta consulta, para fines de determinar el código de actividad económica que se debería declarar en el caso de los servicios de Call o Contact Center que resulten calificados como no afectos a IVA, se debe indicar el código de actividad que corresponda al servicio que se va a prestar a través de éstos medios, según se trate de asesorías, servicios de asistencia o apoyo técnico, etc.

III.- CONCLUSIÓN:

Si los servicios de Call Center o Contact Center que prestaría la Sociedad, consisten exclusivamente en asesoría y/o asistencia o apoyo técnico sobre bienes o servicios, dichas prestaciones no se encuentran gravadas con IVA, al no encontrarse las citadas actividades comprendidas en los N°s. 3 o 4, del artículo 20°, de la Ley sobre Impuesto a la Renta.

Si los servicios que la Sociedad se compromete a prestar a través de los medios señalados, corresponden a la venta de bienes o productos por las cuales se perciban comisiones por ventas y prestaciones por las que se perciban remuneraciones por servicios de publicidad o promoción de productos o servicios, éstas se encuentran gravadas con IVA por estar comprendidas dentro de los N°s. 3 o 4, de la Ley sobre Impuesto a la Renta, en concordancia con lo establecido en el número 2, del artículo 2°, del D.L. N° 825, de 1974,

No obstante, lo anterior es aplicable sólo en la medida que los contratos que se celebren correspondan a una prestación única. Distinta es la situación si la Sociedad califica como una Agencia de Negocios, al prestar a sus clientes una serie de servicios a la vez, sean éstos civiles o mercantiles, pudiendo incluso realizar por sí misma las operaciones encargadas, pero por cuenta de terceros, con el objetivo de facilitarles sus negocios, en cuyo caso todas sus prestaciones se encontrarían gravadas con IVA.

FERNANDO BARRAZA LUENGO

DIRECTOR

Oficio N° 2626, de 14.12.2018

Subdirección Normativa

Dpto. de Impuestos Indirectos

