

**VENTAS Y SERVICIOS - NUEVO TEXTO - ACTUAL LEY SOBRE IMPUESTO A LAS -
ART. 8, ART. 2, N°2. (Ord. N° 805, de 24-04-2018)**

**CONSULTA SI LOS SERVICIOS DE CALL CENTER SE ENCUENTRAN GRAVADOS
CON EL IMPUESTO AL VALOR AGREGADO.**

Consulta si los servicios de Call Center se encuentran gravados con el Impuesto al Valor Agregado.

Se ha consultado a esta Dirección Nacional si la remuneración por los servicios de Call Center, se encuentran gravados con el Impuesto al Valor Agregado.

I.- ANTECEDENTES:

En representación de las Sociedades AAAA, y BBBB, se señala que los servicios de Call Center que proveen sus representadas a distintos clientes, no se encontrarían comprendidos en los N°s. 3 y 4 del artículo 20° de la Ley sobre Impuesto a la Renta, sino en el N° 5 del mencionado cuerpo legal y, por consiguiente, la remuneración que perciben por dichos servicios no estaría gravada con el Impuesto al Valor Agregado (IVA).

Agrega que sus representadas son empresas de servicios de Call y Contact Center, cuyo objeto comprende, entre otros, servicios de Atención Telefónica de Clientes, Teleasistencia, Telecobranza y Televentas, de acuerdo a las modalidades que se especifican en cada caso según los respectivos Contratos de Servicios que se suscriben con sus distintos clientes, siempre con personas jurídicas, públicas o privadas y por el tiempo y condiciones que se determinen en el respectivo contrato comercial.

A la vez, la mayor parte de sus trabajadores desempeña el cargo de Operador (a) de Call y Contact Center, comprendiéndose en lo anterior el cumplimiento de todas las funciones relacionadas con el Servicio al Cliente, incluyendo: realizar y/o recibir llamadas telefónicas, como también la atención de clientes a través de cualquier otro medio de contacto (Chats, e-mail, Facebook, Twitter, otras redes sociales, etc.).

Para la prestación de tales servicios, las empresas utilizan infraestructura que consiste en inmuebles, que arriendan a terceros, en los cuales se ha implementado alrededor de 2.400 puestos de atención telefónica, que son una especie de cubículos con silla, que se asignan a cada uno de los Operadores Telefónicos, más equipamiento, que consiste en computadores, conexión telefónica y cintillos, para efectos de la atención telefónica de los distintos clientes.

Finaliza manifestando que en el marco de distintas licitaciones ha visto que varias otras empresas de la competencia ofertan sus servicios como exentos de IVA, por lo que se suscita la duda que requiere aclarar.

II.- ANALISIS:

El artículo 8°, del D.L. N° 825, de 1974, grava con el Impuesto al Valor Agregado las ventas y los servicios. A su vez, el N° 2, del artículo 2° de la ley, define servicios como: “la acción o prestación que una persona realiza para otra 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° 3 o 4, del artículo 20°, de la Ley sobre Impuesto a la Renta”.

Ahora bien, según señala, las empresas que representa proveen servicios de Call y Contact Center a sus distintos clientes. Respecto de los servicios de Call Center, este Servicio ha señalado que no se encuentran gravados con el Impuesto al Valor Agregado, por corresponder a actividades que no se encuentran comprendidas en los N° 3 o 4 del artículo 20° de la Ley de la Renta, como exige el hecho gravado servicio.

En relación a los servicios de Contact Center, según se puede inferir de su presentación, corresponderían a Teleasistencia, Telecombranza y Televentas, los que en general tiene el propósito de recibir y transmitir una amplia cantidad de llamadas y pedidos a través del teléfono, y por otros medios de contactos como correo electrónico, Facebook, Twitter, etc., de acuerdo a las modalidades que se especifican en cada contrato que se suscribe.

No obstante, no se acompañaron a la presentación los señalados contratos, cuyo análisis habría permitido determinar si éstos contienen actividades comprendidas en los N°s. 3 o 4 del artículo 20° de la Ley de la Renta.

Sin perjuicio de lo anterior, en lo que se refiere a los servicios de Telecombranza, existen pronunciamientos emitidos por esta Superioridad, en el sentido que los ingresos provenientes de los servicios de cobranza judicial o extrajudicial se clasifican en el artículo 20°, N° 5, de la Ley sobre Impuesto a la Renta, no encontrándose por tanto gravados con el Impuesto al Valor Agregado.

En relación con los servicios de Televentas, en cuanto pueden comprender la actividad de venta a través de un ejecutivo especializado y con competencia para vender de forma remota, podrían generarse hechos gravados con IVA, tales como, comisiones por ventas o remuneraciones por servicios de publicidad o promoción de productos.

III.- CONCLUSIÓN:

De acuerdo a lo señalado precedentemente, los servicios de “Call Center”, no se encuentran clasificados dentro de las actividades mencionadas en los N°s. 3 o 4 de la Ley sobre Impuesto a la Renta, y en consecuencia no se encuentran gravados con el Impuesto al Valor Agregado (IVA), establecido en el D. L. N° 825, de 1974.

En relación a los servicios de “Contact Center”, no se acompañó algún modelo del contrato que se suscribe con sus clientes, que permita pronunciarse respecto de estas prestaciones. Sin perjuicio de ello, tratándose de servicios de cobranza judicial y prejudicial, éstos no clasifican dentro de las actividades de los N°s. 3 o 4 de la Ley de la Renta y por lo tanto no se encuentran gravados con el referido impuesto.

FERNANDO BARRAZA LUENGO

DIRECTOR

Oficio N° 805, de 24.04.2018

Subdirección Normativa

Dpto. de Impuestos Indirectos

