

**PROCESSO** - A. I. N° 232882.0004/09-0  
**RECORRENTE** - FAZENDA PÚBLICA ESTADUAL  
**RECORRIDO** - VIVO S/A.  
**RECURSO** - RECURSO DE OFÍCIO – Acórdão 5<sup>a</sup> JJF n° 0309-05/09  
**ORIGEM** - IFEP SERVIÇOS  
**INTERNET** - 22/03/2012

## 2<sup>a</sup> CÂMARA DE JULGAMENTO FISCAL

### ACÓRDÃO CJF N° 0036-12/12

**EMENTA:** ICMS. CRÉDITO FISCAL. UTILIZAÇÃO INDEVIDA. SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO NÃO VINCULADOS À PRESTAÇÃO SEGUINTE DA MESMA NATUREZA E TRIBUTADA PELO ICMS. É ilegítimo o aproveitamento de crédito fiscal de ICMS decorrente de serviços não vinculados à mesma natureza. Modificada a Decisão recorrida. Infração não elidida. Recurso **PROVIDO**. Vencido o voto do relator. Decisão por maioria.

## RELATÓRIO

Trata-se de Recurso de Ofício interposto em face da Decisão da JJF que julgou Procedente em Parte o Auto de Infração em lide, lavrado em 15/06/2009, o qual exige ICMS no valor de R\$486.775,65, acrescido da multa de 60%, prevista no art. 42, VII, ‘a’ da Lei nº 7.014/96, em decorrência da utilização indevida de crédito fiscal do imposto, referente a serviços de comunicação não vinculados à prestação seguinte de mesma natureza tributada pelo imposto.

O sujeito passivo ingressa com impugnação às fls. 362 a 375, através de advogados regularmente constituídos.

A 5<sup>a</sup> JJF exarou a seguinte Decisão:

### “VOTO

*O presente Auto de Infração traz a exigência de ICMS em decorrência da utilização indevida de crédito fiscal referente a serviços de comunicação não vinculados à prestação seguinte de mesma natureza tributada pelo imposto.*

*O sujeito passivo aduz que se está a impedir creditamento relativo a serviços de telecomunicações a si prestados, que dizem respeito a chamadas efetivadas (por clientes e por funcionários) para ultimação da assistência obrigatória (Resolução ANATEL 316/2002) e gratuita via CALL CENTER.*

*Os autuantes afirmam que o serviço em tela não é obrigatório nem vinculado à atividade do contribuinte, e que o disposto na Resolução 316/02 da ANATEL permite a prestação dos mesmos através de postos de atendimento. Aduzem também que os documentos de fls. 7 a 13 e 53 a 353 reclamam R\$486.775,65 referentes aos créditos glosados, e que o sujeito passivo não comprovou que a quantia de R\$361.409,05 diz respeito a ligações efetuadas por funcionários da empresa para a ultimação do serviço de CALL CENTER.*

*O fato de o sujeito passivo já ter sido autuado por questão de idêntica natureza, tendo adimplido o débito, não afasta o seu direito e a sua garantia à ampla defesa e ao contraditório, princípios plasmados no art. 2º do RPAF/99.*

*Não assiste razão aos autuantes quando asseveraram que a Decisão do TIT/SP emana de órgão de outra unidade federada, não podendo ser utilizada como paradigma. O que tal Decisão não possui é efeito vinculante, poder concedido apenas às decisões emanadas do STF, a exemplo das súmulas vinculantes e dos efeitos gerais da declaração de inconstitucionalidade no controle concentrado por meio de ADIN (parágrafo único do art. 28 da Lei Federal nº 9.868/99). O realismo jurídico tende a conceber como tarefa da jurisprudência – administrativa ou judicial -, extrair do estudo do que restou concluído no passado, o norte para decisões a serem tomadas em casos futuros.*

*O princípio da razoabilidade permeia não somente o processo administrativo fiscal, mas o Sistema Jurídico como um todo. Primeiramente, observo que o art. 82 da Resolução ANATEL 316/2002, que não é norma administrativa nem técnica, mas jurídica, tendo-se em vista o poder de regulação da Agência, determina que a*

prestadora deve tornar disponível o acesso telefônico gratuito a setor de informação e de atendimento ao usuário (fl. 368). Assim, de acordo com o dispositivo supra, o serviço de CALL CENTER é obrigatório. Não seria razoável cogitar tal prestação em postos de atendimento. O serviço através de linhas gratuitas já é por si só congestionado e insatisfatório aos mínimos direitos do cidadão, consumidor e contribuinte. Não seria lógico concebê-lo em postos de atendimento, fato que sem dúvida afrontaria o quanto disposto no art. 6º, III do CDC.

Em verdade, entendo que a presente situação remete ao princípio da não-cumulatividade, estabelecido no art. 155, parágrafo 2º, I da CF, operacionalizado através de compensações dos créditos do imposto gerados por aquisições de bens e serviços com débitos originados de vendas ou prestações de serviços.

Dessa forma, ao apropriar os créditos sob análise – decorrentes de aquisições de serviços essenciais ao desenvolvimento de suas atividades -, o autuado age em observância à diretriz constitucional acima citada.

Segundo a legislação que regula a atividade do sujeito passivo, o mesmo está obrigado a manter à disposição dos usuários, de forma incondicional, gratuita e contínua, o acesso às informações adequadas sobre os serviços prestados, por meio de atendimento. Nesse diapasão, a impugnante celebra contratos de prestação de serviços de comunicação com terceiros (operadores de telefonia fixa), por meio dos quais disponibiliza acesso gratuito aos setores de informação e atendimento. A eventual indisponibilidade de manutenção do serviço de CALL CENTER poderá resultar na cassação da autorização relativa ao desenvolvimento de suas atividades essenciais.

Portanto, concluo que não há ilegitimidade na fruição dos créditos comprovadamente originados da contratação de serviços de telefonia fixa. Digo comprovadamente porque, ao compulsar os autos, verifiquei que o autuado somente comprovou que R\$125.363,39 são referentes a serviços de CALL CENTER (fls. 432 a 475). Outros R\$361.412,26 restaram - dos créditos exigidos nos demonstrativos de fls. 07 a 13 -, sem comprovação da alegada origem na peça de impugnação conforme quadro abaixo:

| JAN                | VALOR            | FEV      | VALOR            | MAR      | VALOR            | ABR      | VALOR     | MAI              | VALOR    | JUN             | VALOR             |
|--------------------|------------------|----------|------------------|----------|------------------|----------|-----------|------------------|----------|-----------------|-------------------|
| 06/01/04           | 3,26             | 16/02/04 | 15,61            | 18/03/04 | 15,80            | 09/04/04 | 3,22      | 22/05/04         | 15,70    | 04/06/04        | 3,22              |
| 18/12/04           | 6.133,61         | 06/02/04 | 1.313,74         | 18/03/04 | 7.540,06         | 21/04/04 | 15,57     | 22/05/04         | 8.606,91 | 17/06/04        | 15,57             |
| 19/01/04           | 11.867,83        | 16/02/04 | 9.254,12         | 27/03/04 | 13.689,40        | 09/04/04 | 1.776,55  |                  |          | 25/06/04        | 14.886,03         |
| 18/12/03           | 15,57            | 25/02/04 | 11.782,75        |          |                  | 01/04/04 | 4.875,49  |                  |          |                 |                   |
| 26/01/04           | 11971,35         |          |                  |          |                  | 21/04/04 | 9.830,45  |                  |          |                 |                   |
|                    |                  |          |                  |          |                  | 25/04/04 | 11.731,58 |                  |          |                 |                   |
| <b>TOTAL</b>       | <b>29.991,62</b> |          | <b>22.366,22</b> |          | <b>21.245,26</b> |          |           | <b>28.232,86</b> |          | <b>8.622,61</b> | <b>14.904,82</b>  |
| <b>TOTAL GERAL</b> |                  |          |                  |          |                  |          |           |                  |          |                 | <b>125.363,39</b> |

Ante o exposto, com fundamento nas razões acima expendidas e nos arts. 142 e 143 do RPAF/99, voto pela PROCEDÊNCIA PARCIAL do Auto de Infração, no valor de R\$361.412,26.

Registro que no período de fev/04, o autuado comprovou pagamento no valor de R\$11.710,00 a mais do exigido, valor este a ser compensado no mês posterior, conforme demonstrativo abaixo:

| DEMONSTRATIVO DE DÉBITO |               |                   |           |                   |                    |
|-------------------------|---------------|-------------------|-----------|-------------------|--------------------|
| D. Ocorrência           | D. Vencimento | Vlr. Histórico    | Multa (%) | Crédito           | ICMS Devido        |
| 31/01/2004              | 20/02/2004    | 68.050,74         | 60        | 29.991,62         | 38.059,12          |
| 28/02/2004              | 20/03/2004    | 10.656,22         | 60        | 22.366,22         | 0,00               |
| 28/03/2004              | 20/04/2004    | 112.731,07        | 60        | 32.955,26         | 79.775,81          |
| 28/04/2004              | 20/05/2004    | 102.468,05        | 60        | 28.232,86         | 74.235,19          |
| 28/05/2004              | 20/06/2004    | 89.561,58         | 60        | 8.622,61          | 80.938,97          |
| 28/06/2004              | 20/07/2004    | 25.071,51         | 60        | 14.904,82         | 10.166,69          |
| 28/07/2004              | 20/08/2004    | 78.074,83         | 60        | 0,00              | 66.364,83          |
| 31/12/2004              | 20/01/2005    | 161,65            | 60        | 0,00              | 161,65             |
| <b>TOTAL</b>            |               | <b>486.775,65</b> |           | <b>125.363,39</b> | <b>349.702,26"</b> |

A Junta recorreu de ofício desta Decisão para uma das Câmaras de Julgamento Fiscal do CONSEF, nos termos do art. 169, inciso I, alínea ‘a’, item 1 do RPAF/99, aprovado pelo Decreto nº 7.629/99, alterado pelo Decreto nº 7.851/00, com efeitos a partir de 10/10/00.

A 2ª Câmara de Julgamento Fiscal (CJF) converteu o caso em diligência à PGE/PROFIS para que fosse emitido Parecer jurídico opinativo a respeito do caso em lide.

A PGE/PROFIS, por meio da ilustre procuradora Dra. Maria Dulce Baleiro Costa, emitiu o seu Parecer opinativo no qual sustenta que o “call center” é uma atividade administrativa de atendimento ao cliente, logo não estaria relacionado à prestação posterior de serviço de comunicação prestado pelo autuado.

A 2ª CJF voltou a se manifestar, convertendo o PAF, novamente, em diligência à PGE/PROFIS, dessa vez com o intuito de que esta forneça sua opinião a respeito da decadência do crédito tributário de parte do período autuado.

A PGE/PROFIS, dessa vez por meio da ilustre procuradora Dra. Maria José Coelho Lins de A. Sento-Sé, salientou que a autuação que foi lavrado em 15/06/2009 ocorreu dentro do prazo legal, devendo ser afastada a decadência, uma vez que o prazo decadencial começa a correr a partir do primeiro dia do exercício seguinte do cometimento da infração. Como a infração foi autuada em 15.06.2009, não há decadência.

Em tempo, vale registrar, que foram protocoladas pelo recorrido, no dia deste julgamento, duas petições: uma sobre o Parecer da PGE/PROFIS sobre a decadência e outra sobre o acórdão de primeiro grau.

## VOTO VENCIDO

Compulsando os autos verifiquei que o fulcro da questão está na possibilidade de creditamento do ICMS pelo recorrido, nas aquisições de serviço de telecomunicações, especificamente serviços de Call Center.

Quanto à manifestação interposta pela empresa recorrida, intitulada como memorial, entendo que a mesma não pode ser conhecida, haja vista sua intempestividade e por falecer interesse recursal.

Acerca da decadência questionada no pedido de diligência requerido por esta egrégia 2<sup>a</sup> CJF à PGE/PROFIS, em relação à parte do período autuado, nos termos postos na fl. 566 dos autos, este nobre órgão se manifestou às fls. 569 a 571, no sentido de afastar a retrocitada decadência.

Isto posto, cabe destacar, na mesma esteira de voto anterior de minha lavra sobre matéria similar, que a Agência Reguladora do setor de telecomunicações – ANATEL - através do Art. 82 da Resolução nº 316/2002, deixa patente que toda prestadora de serviços de telecomunicações deve disponibilizar o acesso telefônico gratuito aos usuários.

Assim sendo, o serviço de 0800 não constitui uma faculdade do prestador, ou um benefício aos clientes, mas sim, uma imposição legal, nos termos previstos no artigo citado, *in verbis*:

*“Art. 82. A prestadora deve tornar disponível o acesso telefônico gratuito a setor de informação e de atendimento ao Usuário, bem como divulgar os endereços dos postos de atendimentos públicos.”*

Assim sendo, interpretando-se o Art. 97, II, “a” do RICMS/BA, constatei que o mesmo restringe o aproveitamento dos créditos das aquisições de serviços de telecomunicações, quando estes não estiverem vinculados a prestações seguintes da mesma natureza, tributadas pelo imposto.

Ora, no caso em tela, concordo com entendimento da 5<sup>a</sup> JJF, no sentido de que o serviço de Call Center utilizado pelos usuários do autuado tem natureza vinculada aos serviços prestados na telefonia móvel, ou seja, são serviços essenciais à operacionalização da atividade do autuado.

Em face do disposto no Art. 82 da Resolução n.º 316/2002 da ANATEL, combinado com a observância da legislação fiscal do Estado da Bahia, entendo que, de fato, os serviços de Call Center são obrigatórios e, portanto, gozam da mesma natureza da prestação seguinte. Assim sendo, não estão atingidos pela restrição prevista no Art. 97, II, “a” do RICMS/BA, caracterizando o aproveitamento destes créditos de ICMS como legítimos, nos termos consoantes à Decisão 5<sup>a</sup> JJF.

Por conseguinte, reitero o meu entendimento da improcedência da glosa dos créditos comprovadamente originados de contratação de serviços de Call Center, cotejados nos autos. Portanto, voto pelo NÃO PROVIMENTO do Recurso de Ofício, para manter inalterada a Decisão recorrida.

## VOTO VENCEDOR

De início, ressalto que a matéria que foi encaminhada a esta 2<sup>a</sup> Câmara de Julgamento Fiscal para exame reporta-se a Recurso de Ofício interposto pela 5<sup>a</sup> Junta de Julgamento Fiscal. Portanto, a análise subsume-se à parcela do débito no valor de R\$125.363,39 exonerada no julgamento pela instância *a quo* ao entendimento de que o recorrido faz jus aos créditos fiscais escriturados,

decorrentes de serviço de **call center**, ou seja, chamadas efetivadas por clientes e por funcionários para ultimação de serviços.

Quanto ao “Memorial” protocolizado pelo recorrido, assiste razão ao nobre relator em não conhecê-lo, visto que, além de inexistir interesse recursal para a situação fática sob exame, o referido documento assume feição de Recurso Voluntário, não apresentado à época própria, na medida em que se insurge contra parcelas que não são objeto do presente Recurso de Ofício.

No que toca à possibilidade de arguição, de ofício, da decadência de parte do débito consignado no Auto de Infração sob exame, tal como o nobre relator, acolho o Parecer de fl. 571 da PGE/Profis, visto que a autuação ocorreu de acordo com o previsto pelo Art. 107-B do Código Tributário do Estado da Bahia – COTEB e em conformidade com o previsto pelo § 4º do art. 150 do CTN, logo, resta afastada a decadência do presente lançamento.

A este respeito e por se tratar de matéria assente na jurisprudência do CONSEF, permito-me, com a devida vénia, transcrever o voto da ilustre Conselheira Sandra Urânia Silva Andrade, proferido no Acórdão nº 0130-11/11 da 1ª Câmara de Julgamento Fiscal o qual, a meu ver, esgota, acertadamente, toda a questão:

#### “VOTO

*Inicialmente, no que toca à preliminar de mérito de ocorrência de decadência quanto aos períodos anteriores a julho de 2004, entendemos, comungando com a JJF, que não se vislumbra a decadência arguida pelo sujeito passivo, diante da regra disposta no inciso I do art. 173 do Código Tributário Nacional – CTN, cujo prazo inicial para contagem da decadência é o primeiro dia do exercício seguinte ao da ocorrência do fato gerador, determinação esta repetida no art. 107-B do Código Tributário Estadual – COTEB – Lei nº 3.956/81, abaixo transcrita, in verbis:*

“Art. 107-B

§ 5º - Considera-se ocorrida a homologação tácita do lançamento e definitivamente extinto o crédito, após 5 (cinco) anos, contados a partir de 01 de janeiro do ano seguinte ao da ocorrência do fato gerador, salvo se comprovada a ocorrência de dolo, fraude ou simulação.” Grifos nossos

*Do exposto, como o Auto de Infração foi lavrado em 01/07/2009, e se reporta a fatos geradores ocorridos no exercício de 2004, tinha a Fazenda Pública prazo até 01/01/2010 para efetuar o referido lançamento.*

*Registre-se que, embora o recorrente não tenha feito menção à Súmula Vinculante nº 08 do STF - aprovada na sessão plenária de 12/06/2008, e publicada no DOE de 20/06/2008 – registro feito apenas pela PGE/PROFIS em seu opinativo, a mesma declara a inconstitucionalidade de legislação federal que disciplina a decadência e a prescrição do crédito tributário vinculado às contribuições previdenciárias, explicitando o entendimento de que deverá ser aplicado o prazo quinquenal previsto no CTN e reconhecendo que apenas lei complementar pode dispor sobre normas gerais em matéria tributária. Eis o texto da referida Súmula: “São inconstitucionais o parágrafo único do artigo 5º do Decreto- lei nº 1.569/1977 e os artigos 45 e 46 da Lei nº 8.212/1991, que tratam de prescrição e decadência de crédito tributário.”*

*No entanto, a referida Súmula não se aplica ao ICMS e, em reforço a esta tese, os próprios doutrinadores que estão a se debruçar sobre a matéria cingem sua aplicabilidade à esfera da Administração Pública Federal, a qual compete gerir as contribuições previdenciárias. Ressaltamos, no entanto, e aí comungando com o Parecer proferido pela PGE/PROFIS, que a questão deverá ser aprofundada no âmbito da Administração Tributária Estadual, mormente diante da posição externada pela Procuradoria Geral da Fazenda Nacional – PGFN – que, através do Parecer nº 1617/2008, proferido após a edição da Súmula Vinculante nº 08 e em vista desta, expressamente adotou entendimento quanto à fixação do termo a quo do prazo decadencial que comunga com o externado pelo recorrente, além de entendimento em sentido idêntico também adotado pela Procuradoria Estadual do Rio de Janeiro, através do Parecer CFS nº 02/2008, embora deva ser também ressaltado que ambos não vinculam a Administração Estadual baiana ou o Conselho de Fazenda Estadual, mormente diante da disposição expressa da nossa legislação, acima citada.”*

Assim, à vista do quanto acima exposto, considero ultrapassada a hipótese de arguição, de ofício, de decadência de parte do presente lançamento tributário.

Adentrando a análise do mérito do Recurso de Ofício, divirjo do entendimento do nobre relator e da Junta de Julgamento, visto que, como bem pontuou a PGE/PROFIS, o serviço de **call center** não se reveste da condição de um serviço específico de comunicação da mesma natureza, ou seja, não está vinculado à prestação de serviço subsequente de comunicação, revestindo-se, desta maneira, em um serviço administrativo prestado por uma determinada empresa para atendimento

aos seus clientes, associando-se, destarte, com o conceito de SAC – Serviço de Atendimento ao Cliente.

A propósito, no endereço eletrônico <http://www.dataprovider.com.br>" insere-se o seguinte conceito de **call center**:

*"O triângulo formado pelo confluência de Telecomunicações, Computadores e Marketing deu origem aos novos Serviços de Apoio ao Cliente, em geral centralizados num número telefônico de prefixo 0800, de discagem direta gratuita. Nesse triângulo, nasce o Call Center, sistema que recebe chamadas e abre o diálogo com a sociedade. De um lado a empresa ou a instituição pública. De outro, o cidadão em busca de informação, reservando avião ou hotel, pedindo informação sobre um novo leite em pó, encomendando um aparelho de ginástica, reclamando da poluição do Rio Tietê, ou dando sua opinião num programa de TV. O conceito moderno de Call Center envolve a utilização adequada e no mais alto grau dos Recursos de administração da informação, de marketing criativo e de comunicações – telefonia, fax, correio de voz, Internet ou outros".*

Vejo, também, que a própria Resolução nº 316/2002 da ANATEL e seu Anexo que trata do Regulamento do Serviço Móvel Pessoal, citados pelo recorrido, Junta de Julgamento e pelo nobre relator desta segunda instância de julgamento, a meu ver, em nada socorre o autuado, pois não trata o **call center** como serviço de telecomunicação, já que, no capítulo do "Do Atendimento aos Usuários" dispõe:

*"Art. 82. A prestadora deve tornar disponível o acesso telefônico gratuito a setor de informação e de atendimento ao Usuário bem como divulgar os endereços dos postos de atendimento públicos".*

Ora, à luz do dispositivo supra se depreende, sem qualquer dificuldade, que a regulamentação da ANATEL é no sentido de atendimento aos clientes pelas operadoras de telefonia, não tratando o **call center** como serviço de telecomunicação.

Também, a Lei Geral de Telecomunicações, Lei nº 9.472/97, em seu Art. 60, ao conceituar serviços de telecomunicações, não insere **call center** nesse conceito, conforme se vê abaixo:

*Art. 60. Serviço de telecomunicações é o conjunto de atividades que possibilita a oferta de telecomunicação.*

*§ 1º. Telecomunicação é a transmissão, emissão ou recepção, por fio, radioeletricidade, meios ópticos ou qualquer outro processo eletromagnético, de símbolos, caracteres, sinais, escritos, imagens, sons ou informações de qualquer natureza".*

Sob a ótica da legislação tributária estadual, o RICMS/BA, por igual, também não ampara o procedimento do recorrido, bem como os entendimentos da Junta de Julgamento e do nobre relator, tendo em visto o quanto disposto pelo Art. 93, inciso II-A:

*Art. 93. Constitui crédito fiscal de cada estabelecimento, para compensação com o tributo devido em operações ou prestações subsequentes e para fins de apuração do imposto a recolher, salvo disposição em contrário:*

*(...)*

**II-A** - o valor do imposto anteriormente cobrado, relativo ao recebimento de serviços de comunicação utilizados pelo estabelecimento (Lei nº 7710):

*a) a partir de 1º de novembro de 1996:*

*1 - quando tenham sido prestados na execução de serviços da mesma natureza; (grifei)*

*2 - quando sua utilização resultar em operação de saída ou prestação para o exterior, na proporção desta sobre as saídas ou prestações totais;*

*b) nas hipóteses de recebimento de serviços de comunicação utilizados pelos estabelecimentos não indicados na alínea anterior:*

*1 - de 1º de novembro de 1996 a 31 de dezembro de 2000;*

*2 - a partir do prazo previsto na Lei Complementar Federal nº 87, de 13 de setembro de 1996;*

Finalmente, este Conselho de Fazenda já firmou entendimento em julgamento anterior a respeito desta questão, consoante voto proferido à época pela ilustre julgadora Denise Mara Andrade Barbosa, através do Acórdão nº 059-03/03 cujo trecho do voto que trata da matéria aqui sob apreciação, com a devida vênia, transcrevo a seguir:

*"(...)*

*Infração 7 – o autuado confirma que vem utilizando os créditos fiscais sobre os serviços de comunicação, referentes à área de Call Center, uma vez que entende que, por pertencer à categoria de indústria de telecomunicações, teria direito a tais créditos fiscais. Os autuantes, explicam que o contribuinte utiliza os*

*serviços de comunicação adquiridos a outra empresa como Call Center (0800), mas que não existe previsão legal para o creditamento, uma vez que inúmeras empresas hoje trabalham com esse tipo de serviço, sem, no entanto, poder usufruir de tal benefício, consoante o disposto no inciso IV do artigo 33, da Lei Complementar nº 87/96, alterado pela Lei Complementar nº 102/00, que tem a seguinte redação:*

**Art. 33. ....**

**IV - somente dará direito a crédito o recebimento de serviços de comunicação utilizados pelo estabelecimento:**

- a) ao qual tenham sido prestados na execução de serviços da mesma natureza;**
- b) quando sua utilização resultar em operação de saída ou prestação para o exterior, na proporção desta sobre as saídas ou prestações totais; e**
- c) a partir de 1º de janeiro de 2003, nas demais hipóteses.**

Concordo com os prepostos fiscais quando argumentam que, para que o autuado tivesse direito ao crédito fiscal, teria de utilizar o serviço de comunicação, denominado Call Center, na execução de serviços da mesma natureza (serviço de comunicação). Não é o que acontece, na situação em análise, já que se trata de um serviço de pós-venda, prestado com o objetivo de buscar a satisfação do cliente, sendo um serviço idêntico para qualquer empresa que o utilize, seja vendedora de geladeira, fósforo ou veículo, como bem ressaltado pelos autuantes. O próprio contribuinte, em correspondência dirigida ao Inspetor Fazendário da Inspetoria de Fiscalização de Empresas de Grande Porte (fl. 4.214), confirma a natureza do Call Center ao informar que presta os seguintes serviços aos seus clientes:

- 1. “ contato ativo, onde os atendentes entram em contato com clientes e não clientes para efetuar vendas de serviços, planos de telefonia e ou migração de planos”;**
- 2. informações e solicitações, pelos clientes de: serviços e respectivos planos, preços de aparelho, oferta de migração de planos, promoções, roaming, serviços de ativação de caixa de mensagens, chamada em espera, conferência entre mais de um celular, controle de conta, identificador de chamada, serviço de recarga de créditos telefônicos”.**

*Pelo exposto, entendo que está correta a ação fiscal e deve ser mantido o débito relativo a esta infração.”*

Em conclusão, e ante a todo o exposto, acolho os Pareceres da PGE/PROFIS e voto pelo PROVIMENTO do Recurso de Ofício para modificar a Decisão recorrida e restabelecer a exigência da parcela de R\$125.363,39 exonerada pela 5ª Junta de Julgamento Fiscal, julgando integralmente PROCEDENTE o presente Auto de Infração no valor de R\$486.775,65.

## **RESOLUÇÃO**

ACORDAM os membros da 2ª Câmara de Julgamento Fiscal do Conselho de Fazenda Estadual, em decisão por maioria, com voto de qualidade do presidente, **PROVER** o Recurso de Ofício apresentado, para modificar a Decisão recorrida e julgar **PROCEDENTE** o Auto de Infração nº **232882.0004/09-0**, lavrado contra **VIVO S/A.**, devendo ser intimado o recorrido para efetuar o pagamento do imposto no valor de **R\$486.775,65**, acrescido da multa de 60%, prevista no art. 42, VII, “a”, da Lei nº 7.014/96, e dos acréscimos legais.

**VOTO VENCEDOR** – Conselheiros(as): Mônica Maria Roters, Osmira Freire Carvalho Ribeiro da Silva e Carlos Fábio Cabral Ferreira.

**VOTO VENCIDO** – Conselheiros(as): Carlos Henrique Jorge Gantois, José Antonio Marques Ribeiro e Rodrigo Lauande Pimentel.

Sala das Sessões do CONSEF, 05 de março de 2012.

CARLOS FÁBIO CABRAL FERREIRA – PRESIDENTE/VOTO VENCEDOR

CARLOS HENRIQUE JORGE GANTOIS – RELATOR/VOTO VENCIDO

JOSÉ AUGUSTO MARTINS JÚNIOR - REPR. DA PGE/PROFIS