

FICHA DOUTRINÁRIA

- Diploma: CIVA
- Artigo: 9º, nº 28
- Assunto: Seguros – enquadramento da actividade de call center na prestação de serviços a empresas seguradoras e correctoras de seguros
- Processo: S152 2008007 - despacho do SDG dos Impostos, substituto legal do Director - Geral, em 29-06-2009
- Conteúdo: Tendo por referência o pedido de informação vinculativa, ao abrigo do artº 59º, nº 3, alínea e) e 68º da LGT, apresentado pela empresa "A", presta-se a seguinte informação.

I OS FACTOS

1. A requerente tem por objecto a *"prestação de serviços de marketing e de apoio a acções de marketing, incluindo exploração e gestão de centros de atendimento telefónico e similares"* e ainda a *"actividade de mediação de seguros, apresentação de contratos de seguro, prática de outros actos preparatórios da sua celebração, celebração de contratos de seguro, apoio à gestão e execução desses contratos, em especial em caso de sinistro"*.
 2. Na sua actividade de call center, presta serviços, entre outras, a empresas seguradoras e Correctoras de Seguros, contactando os (potenciais) clientes destas empresas com o intuito de promover e vender contratos de seguro, agindo por conta e também em nome das referidas empresas.
 3. Os operadores de call center têm poderes para concluir os contratos em nome e por conta das empresas seguradoras e correctoras de seguros.
 4. Mais refere que:
 - promove efectivamente a ligação de tomadores de seguros e seguradoras e prepara a celebração de contratos, os quais são mesmo concluídos, por parte das empresas de seguros, através dos operadores telefónicos ao serviço da requerente;
 - o que está em causa é a subcontratação por parte das seguradoras e Correctoras de seguros de funções e tarefas que normalmente desenvolviam directamente.
 5. A requerente não se encontra abrangida pelo regime de mediação de seguros, previsto no Dec-Lei nº 144/2006, de 31 de Julho, aliás, este entendimento foi confirmado pelo Instituto de Seguros de Portugal, o qual, através de carta dirigida a uma cliente da requerente esclarece nomeadamente, o seguinte:
- Esclarecimento efectuado pelo Instituto de Seguros de Portugal, a uma cliente da requerente, sobre o regime da Mediação de Seguros
6. De acordo com a referida carta, pode ler-se:

"(...) na medida em que a empresa de telemarketing se limita a disponibilizar meios aos mediadores ou às empresas de seguros, actuando os operadores telefónicos disponibilizados pela empresa de telemarketing apenas em nome das empresas que contrataram os seus serviços e nunca em nome da própria esta não se encontra abrangida pelo regime legal da mediação de seguros".

II O PEDIDO

7. Solicita a confirmação do seu entendimento de que a actividade desenvolvida pela requerente se subsume no conceito normativo de "prestação de serviços conexas efectuadas pelos intermediários de seguros", constante do n.º 28 do art.º 9.º do CIVA e, conseqüentemente, se encontra sujeita a IVA mas dele isenta.

III BREVE REFERÊNCIA AO DEC-LEI N.º 144/2006, DE 31 DE JULHO (alterado pelo 359/2007, de 20 de Novembro)

8. O Dec-Lei n.º 144/2006, de 31 de Julho de 2006 (que revogou o anterior Dec-Lei n.º 388/91, de 10 de Outubro), que transpõe para a ordem jurídica interna, a Directiva n.º 2002/92/CE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 9 de Dezembro, relativa à mediação de seguros, veio definir as condições de acesso e de exercício de toda e qualquer actividade que consista em apresentar ou propor um contrato de seguro ou de resseguro, praticar outro acto preparatório da sua celebração, celebrar esses contratos ou apoiar a sua gestão e execução, independentemente do canal de distribuição - incluindo os operadores de banca-seguros.

9. Relativamente às condições de acesso, consagra-se o princípio de que a actividade de mediação de seguros ou de resseguros no território português só pode ser exercida por pessoas residentes, ou cuja sede social se situe em Portugal, que se encontrem inscritas no registo de mediadores ou por mediadores registados em outros Estados membros da União Europeia.

10. O Instituto de Seguros de Portugal é a autoridade responsável pela criação, manutenção e actualização permanente do "registo electrónico" dos mediadores de seguros ou resseguros residentes ou cuja sede social se situe em Portugal, bem como pela implementação dos meios necessários para que qualquer interessado possa aceder, de forma fácil e rápida, à informação relevante proveniente desse registo.

11. Refira-se, que nos termos do art.º 46.º, a autoridade responsável pelo registo, é o Instituto de Seguros de Portugal.

12. É ainda atribuição do Instituto de Seguros de Portugal, a supervisão da actividade de mediação de seguros ou de resseguros.

13. Os mediadores de resseguros constituem uma categoria única, sendo que, os mediadores de seguros passam a poder optar pelo registo numa de três categorias distintas (mediador de seguros ligado, agente de seguros e corretor de seguros), que se caracterizam, fundamentalmente, pela maior ou menor proximidade ou grau de dependência ou de vinculação às empresas de seguros. Assim, o mediador de seguros ligado exerce a sua actividade em nome e por conta de uma empresa de seguros ou, com autorização desta, de várias empresas de seguros, caso os produtos não sejam concorrentes, não

recebe prémios ou somas destinadas aos tomadores de seguros, segurados ou beneficiários e actua sob inteira responsabilidade dessas empresas de seguros.

14. A tramitação do processo de inscrição no registo de mediadores, reflecte o tipo de relacionamento entre o mediador de seguros e as empresas de seguros. Assim, quanto à categoria mediador de seguros ligado, como contrapartida da inteira responsabilidade das empresas de seguros no que respeita à mediação dos respectivos produtos, confere-se-lhes a competência para a verificação do preenchimento dos requisitos de acesso pelo candidato a mediador, cabendo ao Instituto de Seguros de Portugal apenas o respectivo registo.

15. Note-se, que todos os mediadores de seguros ou resseguros têm de preencher um conjunto de condições relevantes que demonstrem os seus conhecimentos, aptidões e idoneidade para o exercício da actividade, como requisito para a sua inscrição no registo de mediadores junto do Instituto de Seguros de Portugal.

16. No diploma em análise, a «Mediação de seguros» é definida como *"qualquer actividade que consista em apresentar ou propor um contrato de seguro ou praticar outro acto preparatório da sua celebração, em celebrar o contrato de seguro, ou em apoiar a gestão e execução desse contrato, em especial em caso de sinistro", e, o «Mediador de seguros», "qualquer pessoa singular ou colectiva que inicie ou exerça, mediante remuneração, a actividade de mediação de seguros".*

17. O artº 8º do referido diploma, respeitante às "categorias de mediadores de seguros", refere que as pessoas singulares ou colectivas podem registar-se e exercer a actividade de mediação de seguros numa das categorias de mediador de seguros ligado, agente de seguros e corretor de seguros.

18. Os deveres gerais do mediador de seguros vêm estipulados no artº 29º que refere:

"a) Celebrar contratos em nome da empresa de seguros apenas quando esta lhe tenha conferido, por escrito, os necessários poderes;

b) Não assumir em seu próprio nome a cobertura de riscos;

c) Cumprir as disposições legais e regulamentares aplicáveis à actividade seguradora e à actividade de mediação de seguros e não intervir na celebração de contratos que as violem;

d) Assistir correcta e eficientemente os contratos de seguro em que intervenha;

e) Diligenciar no sentido da prevenção de declarações inexactas ou incompletas pelo tomador do seguro e de situações que violem ou constituam fraude à lei ou que indiciem situações de branqueamento de capitais;

f) Guardar segredo profissional, em relação a terceiros, dos factos de que tome conhecimento em consequência do exercício da sua actividade;

g) Exibir o certificado de registo como mediador sempre que tal lhe seja solicitado por qualquer interessado;

h) Manter o registo dos contratos de seguros de que é mediador, bem como dos elementos e informações necessários à prevenção do branqueamento de

capitais;

i) Manter actualizada uma listagem com a identificação das pessoas directamente envolvidas na actividade de mediação que estejam ao seu serviço;

j) Ter ao seu serviço o número de pessoas directamente envolvidas na actividade de mediação de seguros, a definir pelo Instituto de Seguros de Portugal por norma regulamentar, tendo em atenção a dimensão e importância do mediador".

III ENQUADRAMENTO FACE AO CÓDIGO DO IVA

19. Após consulta ao Sistema de Gestão de Cadastro do IVA, verifica-se que a requerente está enquadrada no regime normal com periodicidade mensal, desde 1997, com o CAE 082200, pela actividade de "actividades dos centros de chamadas", com o tipo de operações misto, com prorata.

20. Nos termos do n.º 28 do art.º 9.º do CIVA, estão isentas de imposto "As operações de seguro e resseguro, bem como as prestações de serviços conexas efectuadas pelos corretores e intermediários de seguro".

21. O normativo legal ao referir-se a "prestações de serviços conexas" visa aquelas prestações que são efectuadas pelos corretores e intermediários de seguros.

22. A requerente, no exercício da sua actividade de centros de chamadas (call center), actua perante os (potenciais) tomadores de seguro, em nome e por conta das empresas seguradoras suas clientes, diligenciando no sentido de ambas as partes (empresas seguradoras e tomadores de seguros) celebrarem um contrato, sem ter um interesse próprio quanto ao conteúdo do próprio contrato. Para tal, disponibiliza os meios aos mediadores ou às empresas de seguros.

23. A requerente refere que os operadores telefónicos, têm poderes para concluir os contratos em nome e por conta das empresas seguradoras e correctoras de seguros.

24. Tratando-se da actividade de mediação de seguros configurada nos termos da alínea c) do artigo 5.º do Decreto-Lei n.º 144/2006, de 31 de Julho, independentemente da natureza ou forma jurídica do mediador, a mesma deve respeitar os requisitos de acesso e de exercício previstos no respectivo enquadramento legal e regulamentar.

25. Em particular, todas as pessoas que, em contacto directo com os clientes, exercem ou participam no exercício de actividades incluídas no conceito de mediação de seguros, devem preencher os requisitos previstos na legislação e respectiva regulamentação.

25.1. Sobre esta matéria já se pronunciou o Instituto de Seguros de Portugal através de carta remetida pela requerente, da qual destacamos:

"Quando os serviços da empresa de telemarketing sejam contratados por mediadores de seguros, os operadores telefónicos que contactam os actuais ou potenciais segurados e tomadores de seguros, em nome daqueles mediadores, estão sujeitos ao regime das pessoas directamente envolvidas na actividade de mediação de seguros previsto, nomeadamente, na alínea g)

do artº 5º, no artº 12º, no artº 14º e nas alíneas i) e j) do artº 29º do Decreto-Lei nº 144/2006, de 31 de Julho”.

Note-se, que através do ofício-circulado n.º 30107, de 2009.01.27, foi veiculada informação relativa ao enquadramento das PDEAMS - art.º 9.º n.º 28 do CIVA - pessoa directamente envolvida na actividade de mediação de seguros e resseguros.

26. Relativamente à informação vinculativa invocada na exposição (Processo C071 2006029), cabe em primeiro lugar destacar que não se trata da matéria em apreciação na presente informação (a qual trata do exercício de actividades incluídas no conceito de mediação de seguros, o qual têm legislação própria), uma vez que respeita às operações financeiras referidas no nº 27 do artº 9º do CIVA.

Efectivamente, na referida informação respeitante à "Intermediação em contratos de financiamento", em especial no que toca à extensão da isenção à expressão "negociação", nos pontos 4, 5 e 6, vem limitar-se a referida isenção, há verificação de determinadas condições.

27. Quanto à informação referida na exposição e respeitante a "*operações de seguro e resseguro e prestações de serviços conexas*", há que referir que a entidade a quem a mesma se dirigia, exercia, à data, a actividade de mediação de seguros e, conseqüentemente, estava sujeita ao regime do Decreto-Lei nº 388/91, de 10 de Outubro. Aliás, é este regime que faz a própria caracterização do mediador em causa e foi com base no seu articulado que se informou quanto às prestações de serviços conexas com as operações de seguro.

28. Acresce, que, sendo o mediador de seguros uma pessoa, singular ou colectiva, que pode revestir a categoria de mediador de seguros ligado, agente ou corretor, consoante a sua estrutura, organização e independência face às seguradoras, e que funciona como um intermediário entre a seguradora e o consumidor na contratação de seguros e conseqüente transferência de riscos da esfera do consumidor para a da seguradora, os mediadores de seguros, são eles próprios, intermediários de seguros.

29. A empresa "A", na sua actividade de call center, limita-se a disponibilizar os meios aos mediadores ou às empresas de seguros.

30. No Dec-Lei nº 144/2006, de 31 de Julho de 2006, estão definidas as condições de acesso e de exercício da actividade de mediação de seguros competindo ao Instituto de Seguros de Portugal, apoiado em legislação própria, definir e autorizar a prática da actividade em causa.

31. Na carta que nos é enviada peia requerente (carta do Instituto de Seguros de Portugal), é o próprio Instituto de Seguros de Portugal, que sobre o regime da Mediação de Seguros vem esclarecer:

"(...) na medida em que a empresa de telemarketing se limita a disponibilizar meios aos mediadores ou às empresas de seguros, actuando os operadores telefónicos disponibilizados pela empresa de telemarketing apenas em nome das empresas que contrataram os seus serviços e nunca em nome da própria empresa de telemarketing, esta não se encontra abrangida pelo regime legal da mediação de seguros (...)".

32. A requerente não se encontra abrangida pelo regime de mediação de seguros, previsto no Dec-Lei nº 144/2006, de 31 de Julho.

33. Dada a especificidade da matéria em apreciação, e, sendo o Instituto de Seguros de Portugal (ISP) a entidade de supervisão da respectiva actividade, foi solicitado, por esta Direcção de Serviços, esclarecimento ao ISP, o qual, através de ofício informou, nomeadamente, o seguinte:

"Em primeiro lugar cumpre distinguir duas situações na actuação da empresa de call center, (...) nomeadamente a prestação de serviços a uma seguradora, por um lado, e a prestação de serviços a um mediador de seguros, por outro lado.

Assim, no âmbito da prestação de serviços de promoção e venda de contratos de seguro por conta de uma seguradora, a empresa de call center apenas estará a desempenhar mediação de seguros, aplicando-se o regime do Dec-Lei n.º 144/2006, de 31 de Julho, caso se identifique como representante da seguradora junto dos potenciais clientes. Todavia, caso a empresa de call center apenas ceda os meios à empresa de seguros, nomeadamente instalações, equipamentos e funcionários, tendo estes últimos instruções expressas para identificar apenas a seguradora e sem qualquer referência à empresa de call center, não haverá a intervenção de um intermediário na celebração do contrato e, como tal, não haverá mediação de seguros e não se aplicará o regime do Dec-Lei n.º 144/2006, de 31 de Julho.

Ao prestar os serviços de call center, a um mediador de seguros, a empresa de call center propriamente dita não estará abrangida pelo regime da mediação de seguros previsto no Dec-Lei n.º 144/2006, de 31 de Julho, desde que não desempenhe quaisquer tarefas de mediação de seguros, ou seja, desde que os seus funcionários não a identifiquem nos contactos directos com os clientes e apenas refiram a empresa de mediação que contratou os serviços respectivos".

34. Tem sido entendimento desta Direcção de Serviços, que a isenção prevista no n.º 28 do art.º 9.º do CIVA, só se aplica às *"operações de seguro e resseguro, bem como as prestações de serviços conexas efectuadas pelos corretores e intermediários de seguro"*, desde que efectuadas pelas entidades que vêm previstas na legislação aplicável ao sector - Dec-Lei n.º 144/2006, de 31 de Julho, e respectivas regulamentações subsequentes (nomeadamente, a Norma Regulamentar n.º 17/2006-R, de 29/12 do ISP) -, que definem as condições de acesso e de exercício da actividade de mediação de seguros.

35. Pelo que, a actividade desenvolvida pela requerente de "actividades dos centros de chamadas" (call center), só pode enquadrar-se na isenção do n.º 28 do art.º 9.º do CIVA, se estiver legalmente habilitada a exercer a actividade de mediação de seguros, e, conseqüentemente, sendo-lhe aplicável o regime do Dec-Lei n.º 144/2006, de 31 de Julho.