

¿Cuándo los servicios de call o contact center quedan afectos a IVA?

El Servicio de Impuestos Internos (SII) por medio del Oficio N° 2626 del 14 de diciembre de 2018 estableció las hipótesis de tributación de los servicios de call o contact center en el impuesto al valor agregado (IVA).

Señaló así que "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".

Por otra parte, indicó que "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".

Concluyó el órgano fiscalizador que "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".