

FICHA DOUTRINÁRIA

- Diploma: Código do Imposto sobre o Valor Acrescentado
- Artigo/Verba: Art.9º - Isenções nas operações internas .
- Assunto: Distribuição de seguros - Call center e back office
- Processo: 29943, com despacho de 2026-05-29, do Diretor de Serviços da DSIVA, por subdelegação
- Conteúdo: I - Factos apresentados e enquadramento do sujeito passivo
1. Após consulta efetuada ao Sistema de Gestão e Registo de Contribuintes da Autoridade Tributária e Aduaneira (adiante designada de "AT"), constata-se que a Requerente se encontra registada, para o exercício da atividade principal de "ATIVIDADES DOS CENTROS DE CHAMADAS" - CAE 82200 e secundárias de "ATIVIDADES DE MEDIADORES DE SEGUROS" - CAE 66220, "ATIVIDADES DE CONSULTORIA PARA OS NEGÓCIOS E OUTRA CONSULTORIA PARA A GESTÃO" - CAE 70200 e "ATIVIDADES DAS AGÊNCIAS DE COBRANÇAS E DE AVALIAÇÃO DO RISCO DE CRÉDITO" - CAE 82910, tendo enquadramento, para efeitos do IVA, no regime normal mensal, como sujeito passivo misto, utilizando para efeitos do exercício do direito à dedução o método da afetação real de todos bens e serviços.
 2. A Requerente refere que tem como CAE secundário a atividade de mediadora de seguros embora não esteja registada como tal junto da Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões (adiante designada de "ASF").
 3. Está presentemente a negociar com algumas seguradoras a possibilidade de vir a prestar-lhes serviços de distribuição de seguros através dos seus trabalhadores uma vez que dispõe de uma rede adequada de meios humanos e técnicos ajustados a esta atividade e que lhe permitiria exponenciar a utilização destes recursos.
 4. Esta atividade de distribuição de seguros seria assim concretizada através dos trabalhadores da própria que promoveriam, em representação das seguradoras, os contratos de seguros junto dos seus potenciais clientes com vista à sua celebração, incluindo a prestação de serviços acessórios de call center e back office, como a gestão dos contratos e dos clientes, a monitorização da cobrança dos prémios, a prestação de informações adicionais aos clientes e a gestão dos sinistros.
 5. Estes serviços seriam faturados de uma forma global através do débito de uma remuneração determinada em função do volume de negócios angariado para as empresas de seguros ou de acordo com outro critério que as partes entendam ser mais ajustado à situação concreta.
 6. Acrescenta, que a ASF confirmou, através de entendimento emitido em 2 de fevereiro de 2021, a possibilidade de uma seguradora recorrer, para a distribuição de contratos de seguros, a uma empresa de call center que não esteja registada como mediadora de seguros junto da ASF, mas cujos trabalhadores sejam considerados como "pessoas diretamente envolvidas na atividade de distribuição de seguros ou resseguros" (adiante designados de "PDEADS") nos termos do artigo 4.º, alínea s), da Lei n.º 7/2019, de 16 de janeiro, que aprovou o regime jurídico da distribuição de seguros e de resseguros ("Lei da Distribuição de Seguros").
 7. De acordo com esta Lei, entende-se por PDEADS "uma pessoa singular ligada a um mediador de seguros, de resseguros, de seguros a título acessório ou a uma empresa de seguros ou de resseguros através de um vínculo laboral ou de qualquer outra natureza e que ao seu serviço exerce ou participa no exercício de qualquer das atividades previstas nas alíneas a) ou f) [i.e. atividades de distribuição de seguros e

resseguros], em qualquer caso, com interlocução direta com o cliente".

8. Para efeitos da prossecução desta nova atividade, a Requerente disporia assim de funcionários que atuariam como PDEADS em linha com o entendimento da ASF e que cumpririam os requisitos obrigatórios de qualificação e idoneidade adequadas e manteriam um nível apropriado de desempenho mediante a verificação das condições de formação e aperfeiçoamento profissional contínuo exigidas pela Lei da Distribuição de Seguros.

9. Acrescenta, que esclarece ainda a ASF a este respeito que "embora o vínculo possa ser direto com a empresa de contact center, que vai exercer apenas atividades de backoffice, ainda assim, sempre que esta tenha ao seu serviço PDEADS que exerçam ou participem na atividade de distribuição de seguros, terá de garantir que estes últimos cumprem os requisitos de qualificação adequada e de idoneidade, mesmo que não tenham qualquer relação direta com a empresa de seguros".

10. Em face do exposto, pretende confirmar:

a) Se a remuneração a debitar às seguradoras pela atividade de distribuição de seguros a prosseguir nos termos do permitido pela ASF está isenta de IVA de acordo com o disposto no artigo 9.º, n.º 28), do Código do IVA (adiante designado de "CIVA");

b) Se os serviços adicionais de back-office prestados neste contexto, quando englobados na referida remuneração a cobrar às seguradoras, também podem beneficiar da referida isenção do IVA visto qualificarem-se como "relacionados com operações de seguro e resseguro" por serem acessórios da atividade de distribuição de seguros e cuja segregação seria artificial uma vez que, sem a angariação de clientes e a celebração dos contratos de seguros entre estes e as seguradoras, não seria possível a sua prestação

II - Ponto prévio

11. No pedido apresentado, considerando que a Requerente recorre ao entendimento da AT prolatado através de informações vinculativas emitidas no âmbito de alguns Processos, refira-se desde já, que "a Administração Tributária, com a emissão de uma informação vinculativa, não fica obrigada ao seu cumprimento em relação a todas as situações que se lhe colocam dentro do objeto dessa mesma orientação. Pelo contrário, a vinculação da Administração Tributária ao teor das mesmas é uma vinculação inter-partes, pois somente em relação ao caso em concreto objeto do pedido a Fazenda Pública não pode proceder em sentido diverso da informação prestada, ressalvado o cumprimento de decisão judicial", conforme acórdão T.C.A. Sul- CT- 2.º Juízo, 10/07/2014, proc. 07558/14.

12. A este propósito, refira-se, ainda, que cada informação vinculativa assenta em determinados pressupostos e situações concretas que não são integralmente reveladas na publicação das fichas doutrinárias.

13. Por outro lado, a AT está obrigada a rever as suas orientações genéricas e a acolher os entendimentos constantes da jurisprudência não só dos Tribunais Superiores Portugueses, mas também do Tribunal de Justiça da União Europeia (adiante designado de "TJUE"), em conformidade com as alíneas a) a c) do n.º 4 do artigo 68.º-A da Lei Geral Tributária.

III - Enquadramento da atividade apresentada face ao Código do IVA

14. No caso em apreço, está em causa aferir se a isenção prevista no artigo 9.º, n.º 28), do CIVA é aplicável aos serviços de distribuição de seguros a prestar às seguradoras, na medida em que os funcionários da Requerente estejam sujeitos ao regime das PDEADS e se os serviços adicionais de back-office, quando faturados globalmente através de uma remuneração única às seguradoras, qualificam-se como "relacionados com operações de seguro e resseguro".

15. No âmbito do CIVA, o princípio geral de tributação, consagrado na alínea a) do n.º 1 do artigo 1.º, determina que estão sujeitas a IVA "as transmissões de bens e prestações de serviços, efetuadas no território nacional, a título oneroso e por um sujeito

passivo agindo como tal", descrevendo, por sua vez, os artigos 3.º e 4.º do mesmo Código, respetivamente, os conceitos de "transmissão de bens" e de "prestação de serviços" para efeitos deste imposto.

16. No entanto, o próprio Código prevê derrogações ao princípio geral de tributação do IVA, nomeadamente, o artigo 9.º, n.º 28), do CIVA, que isenta de imposto "As operações de seguro e resseguro, bem como as prestações de serviços conexas efectuadas pelos corretores e intermediários de seguro".

17. O artigo 9.º, n.º 28), do CIVA tem por base o artigo 135.º, do n.º 1, alínea a) da Diretiva 2006/112/CE do Conselho, de 28 de novembro de 2006, relativa ao sistema comum do imposto sobre o valor acrescentado (adiante também designada "Diretiva IVA"), segundo a qual os Estados-Membros isentam "As operações de seguro e de resseguro, incluindo as prestações de serviços relacionadas com essas operações efectuadas por corretores e intermediários de seguros".

18. O artigo 135.º, n.º 1, alínea a), corresponde ao artigo 13.º, B, alínea a), da Sexta Diretiva 77/388/CEE do Conselho, de 17 de maio de 1977, relativa à harmonização das legislações dos Estados-Membros respeitantes aos impostos sobre o volume de negócios Sistema comum do imposto sobre o valor acrescentado: matéria coletável uniforme (adiante também designada "Sexta Diretiva"), que substituiu.

19. O conceito de «operações de seguro», não se encontra definido, quer na anterior, quer na atual Diretiva do IVA, no entanto, encontra-se referido em vários acórdãos do TJUE, em que se pronunciou no sentido de que:

"(...), resulta da jurisprudência do Tribunal de Justiça que uma operação de seguros se caracteriza, como é geralmente admitido, pelo facto de o segurador, mediante o pagamento prévio de um prémio pelo segurado, se comprometer a fornecer a este último, em caso de realização do risco coberto, a prestação acordada no momento da celebração do contrato (v., designadamente, acórdão de 20 de novembro de 2003, Taksatorringen, C-801, Colet.p. I-13711, n.º 39 e jurisprudência referida). Além disso, as operações de seguro implicam, pela sua própria natureza, a existência de uma relação contratual entre o prestador do serviço de seguro e a pessoa cujos riscos são cobertos pelo seguro, a saber, o segurado (acórdãos, já referidos, Skandia, n.º 41, e Taksatorringen, n.º 41)". (ponto 58 do acórdão BGZ Leasing, processo C-224/11, de 17 de janeiro de 2013)

"(...) a expressão «operações de seguro» não visa apenas as operações efetuadas pelas próprias seguradoras e é, em princípio, suficientemente ampla para englobar a concessão de uma cobertura de seguro por um sujeito passivo que não é o próprio segurador, mas que, no âmbito de um seguro coletivo, fornece aos seus clientes tal cobertura, utilizando as prestações de um segurador que assume o risco seguro. (...) Contudo, (...) tal operação implica, pela sua própria natureza, a existência de uma relação contratual entre o prestador do serviço de seguro e a pessoa cujos riscos são cobertos pelo seguro, a saber, o segurado (Pontos 40 e 41 do acórdão Taksatorringen, processo C-8/01, de 20 de novembro de 2003)

20. Importa, desde já referir, que o TJUE considera ainda que "os termos utilizados para designar as isenções referidas no artigo 135.º da Diretiva IVA são de interpretação estrita, dado que constituem exceções ao princípio geral segundo o qual o IVA é cobrado sobre cada entrega de bens e sobre cada prestação de serviços efetuadas a título oneroso por um sujeito passivo. Todavia, a interpretação desses termos deve ser conforme aos objetivos prosseguidos por essas isenções e respeitar as exigências do princípio da neutralidade fiscal inerente ao sistema comum do IVA. Assim, essa regra de interpretação estrita não significa que os termos utilizados para definir as referidas isenções devam ser interpretados de maneira a privá-las dos seus efeitos (Acórdão de 17 de janeiro de 2013, Woningstichting Maasdiel, C 543/11, EU:C:2013:20, n.º 25 e jurisprudência referida)". (ponto 29 do acórdão Generali Seguros, S.A., processo C-42/22, 9 de março de 2023)

21. No presente caso, face aos elementos que constam na petição do presente pedido, a Requerente não se encontra registada como mediadora de seguros junto da

ASF, no entanto, irá dispor de funcionários que irão atuar como PDEADS, nos termos do artigo 4.º, alínea s), da Lei n.º 7/2019, de 16 de janeiro, que aprovou o regime jurídico da distribuição de seguros e de resseguros ("Lei da Distribuição de Seguros").

22. Através do ofício-circulado n.º 30107, de 27 de janeiro de 2009, a Direção de Serviços do IVA, já veiculou informação relativa ao PDEAMS, no enquadramento do artigo 9.º n.º 28) do CIVA.

23. Posteriormente, em 2 de fevereiro de 2021, conforme também referido pela Requerente, sobre os "PDEADS" com vínculo a "contact center", no endereço:

<https://www.asf.com.pt/w/pessoa-diretamente-envolvidas-na-atividade-de-distribui%C3%A7%C3%A3o-de-seguros-pdeads-com-v%C3%ADnculo-a-contact-center>, verifica-se o seguinte entendimento da ASF:

"Tem sido objeto de análise pela ASF a possibilidade de uma empresa de seguros manter um vínculo com uma empresa de contact center que não exerce atividade de distribuição de seguros [conforme definição constante da alínea a) do artigo 4.º do regime jurídico da distribuição de seguros e de resseguros (RJDSR), aprovado pela Lei n.º 7/2019, de 16 de janeiro], mas que tem ao seu serviço PDEADS ao abrigo da alínea s) do artigo 4.º RJDSR.

(...) os trabalhadores de call centers que exercem a atividade de distribuição de seguros ao serviço de empresas de seguros devem ser considerados PDEADS para efeitos do RJDSR, resultando do disposto na alínea b) do n.º 2 do artigo 37.º deste regime que são deveres específicos da empresa de seguros no exercício da atividade de distribuição de seguros assegurar que as PDEADS ao seu serviço cumprem os requisitos de qualificação adequada e de idoneidade e mantêm um nível adequado de desempenho mediante o cumprimento dos requisitos de formação e aperfeiçoamento profissional contínuo.

Em suma, embora o vínculo possa ser direto com a empresa de contact center, que vai exercer apenas atividades de backoffice, ainda assim, sempre que esta tenha ao seu serviço PDEADS que exerçam ou participem na atividade de distribuição de seguros, terá de garantir que estes últimos cumprem os requisitos de qualificação adequada e de idoneidade, mesmo que não tenham qualquer relação direta com a empresa de seguros"

24. Resulta do exposto, que referindo a Requerente que nos seus call centers vai dispor de funcionários que vão ter funções de PDEADS e vai atuar em representação das seguradoras (em nome e por conta daquelas), com o intuito de angariar clientes e efetuar o estabelecimento de relações entre estes e as seguradoras, face aos elementos contantes no ponto 19 da presente informação, essa operação constitui uma "operação de seguro" na aceção do artigo 135.º, n.º 1, alínea a) da Diretiva IVA.

25. Consequentemente, os serviços de distribuição de seguros prestados pela Requerente em representação das seguradoras beneficiam da isenção prevista no artigo 9.º, n.º 28), do CIVA.

26. Quanto à segunda questão colocada, defende a Requerente que a atividade de distribuição de seguros, incluirá a prestação de serviços acessórios/adicionais de back office, como a gestão dos contratos e dos clientes, a monitorização da cobrança dos prémios, a prestação de informações adicionais aos clientes e a gestão dos sinistros, devendo por esse facto, aproveitar da mesma isenção aplicável à prestação principal de distribuição de seguros.

27. Quanto ao conceito de operação/prestação única o TJUE já se pronunciou no sentido de que: "(...) em determinadas circunstâncias, várias operações formalmente distintas, suscetíveis de ser realizadas separadamente e de dar assim lugar, em cada caso, à tributação ou à isenção, devem ser consideradas uma operação única quando não sejam independentes (...). Está em causa uma operação única, nomeadamente, quando dois ou vários elementos ou atos fornecidos pelo sujeito passivo ao cliente estão tão estreitamente ligados que formam, objetivamente, uma única prestação económica indissociável, cuja decomposição revestiria um carácter artificial (...). É também o que sucede nos casos em que se deva considerar que um ou mais elementos

constituem a prestação principal, ao passo que, inversamente, um ou vários elementos devem ser vistos como uma ou várias prestações acessórias que partilham do destino fiscal da prestação principal"; (ponto 30 do acórdão BGZ Leasing, processo C-224/11, de 17 de janeiro de 2013).

28. Por outro lado, quanto ao conceito de prestações acessórias de uma prestação principal o TJUE também já se pronunciou no sentido de que "Em especial, uma prestação deve ser considerada acessória de uma prestação principal quando não constitua para a clientela um fim em si mesma, mas um meio de beneficiar, nas melhores condições, do serviço principal do prestador. (a título exemplificativo, veja-se o ponto 21 do acórdão Q-GmbH, processo C-907/19, de 25 de março de 2021

29. No caso em apreço, a Requerente refere que vai distribuir seguros em representação das seguradoras e no serviço que presta também inclui, serviços acessórios de back office, como a gestão dos contratos e dos clientes, a monitorização da cobrança dos prémios, a prestação de informações adicionais aos clientes e a gestão dos sinistros.

30. No entanto, no presente pedido, não é referido que para a distribuição de seguros a Requerente esteja obrigada a realizar os referidos serviços acessórios. Como tal, constata-se que os mesmos serviços não são indispensáveis para a distribuição dos seguros, constituindo antes uma atividade distinta e independente, ainda que possam ser faturados pela Requerente de uma forma global.

31. Além disso, e socorremo-nos da descrição efetuada no pedido pela Requerente, a mesma refere que "sendo aqueles serviços de call center e back-office uma forma de as empresas de seguros melhor aproveitarem os serviços principais prestados de distribuição de seguros, (...)". Ou seja, objetivamente estamos perante um meio de as seguradoras beneficiarem, nas melhores condições, do serviço principal do prestador, no entanto, não está em causa a sua indispensabilidade.

32. Nestas circunstâncias, não se verifica que os serviços de back-office e os serviços de distribuição de seguros prestados pela Requerente às seguradoras devam ser qualificados de prestação única para efeitos do IVA.

33. Conforme já referido, os termos utilizados para designar as isenções previstas no artigo 135.º, n.º 1, da Diretiva IVA devem ser interpretados de forma estrita, uma vez que constituem derrogações ao princípio geral de que o IVA é cobrado sobre cada prestação de serviços efetuada a título oneroso por um sujeito passivo.

34. Por conseguinte, não constituindo os serviços de back-office e os serviços de distribuição de seguros prestados pela Requerente uma prestação única, cumpre analisar se os serviços de back-office devem ser considerados como «prestações de serviços relacionadas com essas operações efetuadas por corretores e intermediários de seguros», no sentido do artigo 135.º, n.º 1, alínea a), da Diretiva IVA.

35. Quanto ao conceito de «prestações de serviços relacionadas com [] operações [de seguro] efetuadas por corretores e intermediários de seguros», de igual forma não se encontra definido na Diretiva do IVA, tendo o TJUE se pronunciado no sentido de que:

"(...) como resultados próprios termos do artigo 135.º, n.º 1, alínea a), da Diretiva 2006/112, a sua isenção está sujeita ao cumprimento de dois requisitos cumulativos. Com efeito, essas prestações devem estar «relacionadas» com operações de seguro e ser «efetuadas por corretores e intermediários de seguros». (...) No que se refere ao primeiro destes requisitos, (...) o termo «relacionadas» é suficientemente amplo para cobrir diferentes prestações que contribuem para a realização de operações de seguro, (...) Quanto ao segundo dos referidos requisitos, a fim de determinar se as prestações para as quais é pedida a isenção ao abrigo do artigo 135.º, n.º 1, alínea a), da Diretiva 2006/112 são efetuadas por um corretor ou por um intermediário de seguros, importa não se basear na qualidade formal do prestador, mas analisar o próprio conteúdo dessas prestações.

No âmbito dessa análise, há que verificar se estão preenchidos dois requisitos. Em primeiro lugar, o prestador deve manter uma relação com a seguradora e com o

segurado, podendo essa relação ser apenas indireta se o prestador for um subcontratante do corretor ou do intermediário. Em segundo lugar, a sua atividade deve abranger os aspetos essenciais da função de intermediário de seguros, como a angariação de clientes e o estabelecimento de relações entre estes e a seguradora" (pontos 34 a 37 do acórdão Q-GmbH, processo C-907/19, de 25 de março de 2021).

36. Sendo assim, no presente caso, quanto ao primeiro dos requisitos, parece pacífico que os serviços a serem prestados pela Requerente estão relacionados com a realização de operações de seguros.

37. Quanto ao segundo dos requisitos, e em concreto, a primeira condição do mesmo, é preenchida por a Requerente ter uma relação direta com as companhias de seguro, uma vez que exerce a sua atividade em nome e por conta destas, e está em relação também direta com os segurados, quando os contacta diretamente nos seus call centres com a finalidade de celebrar os contratos de seguros.

38. Quanto à segunda condição, relativa às prestações efetuadas pelos corretores e intermediários de seguro ou os seus subcontratantes, elas devem estar ligadas à própria natureza da atividade de corretor ou intermediário de seguro, que consiste na angariação de clientes e no estabelecimento de relações entre estes e o segurador com vista à celebração de contratos de seguro. (ponto 45 do acórdão Taksatorringen, processo C-8/01, de 20 de novembro de 2003 e ponto 36 do acórdão Arthur Andersen, processo C-472/03, de 3 de março de 2005).

39. Quanto às atividades de "back office" o TJUE também já se pronunciou no sentido de que "(...) proceder à emissão, à gestão e à rescisão das apólices de seguro e a modificações tarifárias e contratuais, receber os prémios, gerir os sinistros, fixar e pagar as comissões de intermediários de seguros e assegurar o acompanhamento dos contactos com estes, tratar dos aspectos relativos ao resseguro e fornecer informações aos tomadores assim como aos intermediários de seguros e a outras entidades interessadas, como as autoridades fiscais". "(...), se bem que contribuam para o conteúdo essencial das actividades de uma empresa de seguros, (...), que não são operações de seguro na acepção do artigo 13.º, B, alínea a), da Sexta Directiva (v. o n.º 22 deste acórdão), também não constituem prestações características de um intermediário de seguros". (ponto 33 e 34 do acórdão Arthur Andersen, processo C-472/03, de 3 de março de 2005).

40. Concluindo o mesmo acórdão, no seu ponto 39, que "O artigo 13.º, B, alínea a), da Sexta Directiva (...), deve ser interpretado no sentido de que actividades de «back office», que consistem em prestar serviços, mediante remuneração, a uma empresa de seguros, não constituem prestações de serviços relacionadas com operações de seguro efectuadas por corretores ou intermediários de seguros, na acepção desta disposição".

41. Resulta do referido, que ainda que os serviços de back office prestados pela Requerente às seguradoras contribuam para as atividades daquelas, não constituem "prestações de serviços relacionadas com operações de seguro efectuadas por corretores ou intermediários de seguros" na acepção do artigo 13.º, B, alínea a), da Sexta Directiva e, conseqüentemente, não beneficiam da isenção prevista no artigo 9.º, n.º 28), do CIVA.

IV - Conclusões

42. Em face do exposto cabe concluir o seguinte:

a) Quanto à primeira questão, os serviços de distribuição de seguros em representação das seguradoras, efetuados pela Requerente nos seus call centers, estão isentos de IVA de acordo com o disposto no artigo 9.º, n.º 28), do CIVA;

b) Quanto à segunda questão, os serviços de back-office e os serviços de distribuição de seguros prestados pela Requerente às seguradoras não constituem uma prestação única para efeitos do IVA. Por outro lado, não beneficiam da isenção prevista no artigo 9.º, n.º 28), do CIVA, como tal:

o Se os serviços de distribuição de seguros e os serviços adicionais de back office forem faturados de forma global, como refere a Requerente, não sendo

autonomizados, não podem beneficiar da isenção em análise pelo que toda a operação deve ser sujeita a uma única taxa de IVA, que no caso é a taxa normal, a que se refere o artigo 18.º, n.º 1, alínea c) do CIVA;

o Se pelo contrário, forem autonomizados os serviços em questão, os relacionados com a distribuição de seguros beneficiam da isenção prevista no artigo 9.º, n.º 28), do CIVA, os restantes serviços são tributados à taxa normal de imposto.