

CONSULTA VINCULANTE

---

Señor/a/les: xxxxx

RUC: xxxxxx

La Dirección Nacional de Ingresos Tributarios, a través de la Gerencia General de Impuestos Internos, se dirige a Usted en el marco de la *Solicitud de Consulta* N.º xxxxxx formulada en el Sistema de Gestión Tributaria *Marangatu* y admitida como Proceso N.º xxxxxx, en el cual manifestó: *“Tengo clientes, que son empresas paraguayas dedicada al rubro tecnología y de telecomunicaciones, enfocada en servicios de innovación para sus clientes. Dentro de las unidades de negocio y las operaciones que realiza, y ofrecen los servicios de centro operativo de llamadas (en adelante “contact center” o “call center”) ... la empresa tiene clientes que la contratan desde el exterior, dada la capacidad de ofrecer dicha asistencia desde el Paraguay, pero de manera remota. Esto significa que el establecimiento comercial y la operativa de la empresa tienen asiento dentro del territorio nacional. Sin embargo, la explotación comercial del servicio ofrecido es aprovechado en el extranjero, por clientes situados fuera de la República... conlleva a un análisis jurídico sobre la aplicación de las normas tributarias respecto del servicio digital ofrecido por estas empresas paraguayas a sus clientes situados fuera del territorio paraguayo”* (sic).

En tal sentido, solicita con carácter vinculante aclaración con respecto a *“... la aplicación del Impuesto al Valor Agregado (IVA), por la enajenación de servicios digitales de la empresa “remitidos” al exterior de manera remota... a los efectos del impuesto, si el servicio vendido se encuentra gravado o no, teniendo como factor determinante de la disyuntiva el elemento territorial del usuario final (cliente)... en análisis del caso fáctico, y de conformidad con las normas tributarias vigentes, entendemos que los servicios comerciales del call center prestados a clientes fuera del territorio paraguayo, no se encuentran gravadas por el Impuesto al Valor Agregado, y así solicitamos sea declarado por la autoridad tributaria, por lo que las facturas que se emitan a clientes del extranjero, y que no cumplan con una de las condiciones establecidas en la norma tributaria para la territorialidad, se deben declarar exentas del impuesto al valor agregado...”* (sic).

Verificadas las documentaciones de respaldo, se adjunta al proceso virtual como documento de sustento escrito en formato PDF y la copia de Cédula de Identidad Civil del consultante, el Sr. Pablo Cheng Lu.

**A continuación, se analiza y responde lo expuesto por la consultante:**

Primeramente, corresponde distinguir la naturaleza de la actividad desarrollada, que en el caso planteado constituye la prestación de servicios de una empresa radicada en el territorio nacional en favor de clientes extranjeros, sobre el punto el artículo 80 de la Ley N° 6380/2019 (en adelante la Ley) prescribe: ***“El Impuesto al Valor Agregado gravará los siguientes actos: 1. La enajenación de Bienes 2. La prestación de servicios, excluidos los de carácter personal que se presten en relación de dependencia 3. La importación de bienes”***.

Seguidamente, el artículo 81, Num. 2) expone: *“Por servicio se entenderá toda prestación a título oneroso o gratuito que, sin configurar enajenación, proporcione a la otra parte una ventaja o provecho. Siendo la enumeración meramente enunciativa, se considerará que existen servicios, entre otros, en los siguientes casos ... i) Los servicios digitales, entendidos como aquellos*

**CONSULTA VINCULANTE**

---

*servicios que se ponen a disposición del usuario a través del internet o de cualquier adaptación o aplicación de los protocolos, plataformas o de la tecnología utilizada por internet o cualquier otra red a través de la que se presten servicios mediante accesos en línea y que se caracterizan por ser esencialmente automáticos y no viables en ausencia de la tecnología de la información”.*

Por su parte, el artículo 6° del Anexo del Decreto N° 3107/2019, por el cual se reglamenta el Impuesto al Valor Agregado (IVA) establecido en la Ley, expresa que se considerarán comprendidos dentro del concepto de servicios digitales conforme al inciso señalado en el párrafo precedente, las actividades tales como: **call center, contact center, procesos de BPO o similares, siempre que se presten exclusivamente a través del internet u otra red y no sea viable la prestación de dichos servicios en ausencia de la tecnología de la información.**

Se tiene entonces que, en principio, la prestación de servicios, dentro de los que se incluye a los servicios digitales relacionados, entre otros, con las actividades de call center o contact center, constituyen actividades gravadas por el IVA.

Siguiendo con el análisis de la casuística planteada, corresponde resaltar que la legislación nacional adopta el criterio de la territorialidad para determinar si dicha actividad se encuentra o no sujeta a imposición en el mismo, en tal sentido el artículo 84 de la Ley indica: **“Estarán gravadas las enajenaciones de bienes situados en el país, las prestaciones de servicios realizadas en el territorio nacional y la introducción efectiva de bienes al país, con independencia del lugar en donde se haya celebrado el contrato, del domicilio, residencia o nacionalidad de quienes intervengan en las operaciones, así como quien los reciba y del lugar de donde provenga el pago”**, al respecto, el mismo artículo expresa en cuanto a los servicios digitales que: **“se entenderán que son prestados en el territorio nacional, cuando sean utilizados o aprovechados efectivamente en el país. Para dicho efecto, se entenderá que el servicio es utilizado o aprovechado en el país cuando se encuentre localizados en Paraguay cualesquiera de las siguientes: la dirección IP del dispositivo utilizado por el cliente o código país de la tarjeta SIM; o la dirección de facturación del cliente; o la cuenta bancaria utilizada para la remisión del pago; o la dirección de facturación del cliente de la que disponga el banco; o la entidad financiera emisora de la tarjeta de crédito o de débito con que se realice el pago”**.

Así las cosas, su incidencia impositiva, está dada por el lugar donde los servicios son efectivamente aprovechados, para el caso el Estado de recepción de los bienes o servicios, razón por la cual la misma Ley enumera de manera taxativa las circunstancias que deben de considerarse para determinar si dichos servicios son aprovechados en el país, por lo que se entiende que de no subsumirse a las previsiones aludidas, no estarán gravadas por el IVA, asimismo, lo indica el Decreto N° 3107/2019, reglamentario del IVA, en su artículo 6° ultima parte al señalar: **“Se considerarán que los servicios no son utilizados o aprovechados efectivamente en el país, cuando no se cumplan cualesquiera de las condiciones de territorialidad prevista en el numeral 5) del artículo 84 de la Ley”**.

A su vez, la Resolución General N° 76/2020, artículo 2° señala: **“Contribuyentes residentes que presten servicios digitales en el país a través de internet o de cualquier adaptación de los**

**DIRECCIÓN NACIONAL DE INGRESOS TRIBUTARIOS**

**GERENCIA GENERAL DE IMPUESTOS INTERNOS**

**NUMERO**

**FORM.735-2**

**FECHA**

**CONSULTA VINCULANTE**

---

*protocolos, plataformas o de la tecnología utilizada por internet o cualquiera otra red, estará sujeto a las disposiciones relativas a los impuestos que corresponda, según el tipo de contribuyente, por las rentas provenientes de las actividades gravadas desarrolladas en el país. Igualmente, será contribuyente del IVA por las operaciones gravadas en el país y, por tanto, sujeto a las disposiciones reglamentarias de dicho impuesto. En ambos casos, no procederá la retención del INR ni la percepción del IVA”.*

**Por tanto, con base en las consideraciones de hecho y derecho expuestas, la Gerencia General de Impuestos Internos de la Dirección Nacional de Ingresos Tributarios concluye que la prestación de servicios digitales, incluidos los servicios de centro operativos de llamadas descritas por la consultante como “contact center” o “call center” a clientes en el extranjero no se encuentra gravado por el IVA, conforme al artículo 84 Num. 5) y artículo 6° del Decreto N° 3107/2019.**

Finalmente, corresponde que el presente pronunciamiento sea notificado con los efectos del artículo 244 de la Ley N° 125/1991, sin antes aclarar que el mismo fue elaborado teniendo en cuenta la situación fáctica planteada en la consulta, por lo que esta Administración Tributaria se reserva la facultad de modificarlo ante cualquier variación posterior del hecho que lo motivó.

Respetuosamente,

**ELIANA ALCARAZ, DICTAMINANTE**  
**DPTO. DE ELABORACIÓN E INTERPRETACIÓN**  
**DE NORMAS TRIBUTARIAS**  
**ANTULIO BOHBOUT, DIRECTOR**  
**DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN Y TÉCNICA**  
**TRIBUTARIA**

**LUIS ROBERTO MARTÍNEZ, JEFE**  
**DPTO. DE ELABORACIÓN E INTERPRETACIÓN**  
**DE NORMAS TRIBUTARIAS**  
**EVER OTAZÚ, GERENTE GENERAL**  
**GERENCIA GENERAL DE IMPUESTOS INTERNOS**  
**DIRECCIÓN NACIONAL DE INGRESOS**  
**TRIBUTARIOS**