

JUSTE.

POUR TOUS.

**REVENU
QUÉBEC**



**DES RECOURS
À VOTRE PORTÉE**

revenuquebec.ca



Nous sommes soucieux de vous offrir la meilleure qualité de service possible. Néanmoins, il peut arriver que vous soyez insatisfait du traitement de votre dossier ou déçu du service reçu. Dans ce cas, vous pouvez nous manifester votre insatisfaction. Nous y porterons une attention particulière.

Les services à la clientèle

Un personnel courtois et compétent vous aidera à résoudre votre problème et traitera votre dossier en toute confidentialité. N'hésitez pas à communiquer avec nous : la plupart des problèmes peuvent se régler par téléphone ou par écrit. Nos coordonnées figurent au dos de ce dépliant.



La plainte

Si vous croyez que nous n'avons pas accordé à votre demande toute l'attention qu'elle méritait, vous pouvez vous adresser à la Direction du traitement des plaintes. Notez, cependant, que celle-ci n'a pas de pouvoir décisionnel.

La Direction du traitement des plaintes s'assure que les problèmes d'ordre fiscal ou liés à la perception des pensions alimentaires sont soumis aux bonnes unités administratives. Elle entreprend donc les démarches qui s'imposent auprès des unités administratives compétentes pour tenter d'obtenir la résolution de ces problèmes. Au besoin, elle peut formuler un avis sur la décision prise par l'unité qui avait pour mandat d'examiner votre demande.

En réponse à votre plainte, notre décision et les raisons qui la justifient vous seront communiquées par téléphone ou par écrit.

Le service offert par la Direction du traitement des plaintes ne remplace pas les autres recours qui sont à votre disposition pour résoudre les problèmes d'ordre fiscal. Si vous pouvez encore faire opposition ou faire appel, il vous appartient d'utiliser un de ces recours dans les délais prévus pour préserver vos droits. Le fait de vous être adressé à la Direction du traitement des plaintes ne suspend pas ou ne prolonge pas le délai accordé pour l'exercice de tels recours.

Comment formuler votre plainte

Pour formuler une plainte, vous devez fournir les renseignements suivants :

- votre nom, votre adresse et le numéro de téléphone où nous pouvons vous joindre le jour ainsi que les coordonnées de votre représentant, s'il y a lieu;
- votre numéro d'assurance sociale;
- votre numéro d'entreprise du Québec ou vos numéros d'identification et de dossier, s'il y a lieu;
- l'année ou la période d'imposition visée par votre plainte;
- la description détaillée de votre problème (n'hésitez pas à mentionner des éléments qui vous semblent moins importants);
- la liste détaillée de vos démarches auprès de Revenu Québec (les dates de vos appels téléphoniques, les lettres envoyées, le nom des personnes que vous avez rencontrées ou à qui vous avez parlé et les dates de ces visites ou de ces entretiens);
- les résultats que vous avez obtenus jusqu'à ce jour.

Vous pouvez envoyer votre plainte par écrit à l'adresse suivante :

Direction du traitement des plaintes
Revenu Québec
3800, rue de Marly, secteur 6-2-4
Québec (Québec) G1X 4A5

Vous pouvez également la transmettre par télécopieur au 418 577-5053.

De plus, vous pouvez joindre la Direction du traitement des plaintes au 418 652-6159 ou au 1 800 827-6159 (sans frais).



La demande d'annulation d'intérêts, de pénalités ou de frais

Dans des situations bien précises, des intérêts, des pénalités ou des frais que vous devez payer en application d'une loi fiscale peuvent être annulés. Ces situations sont les suivantes :

- Vous êtes incapable de payer une dette. Nous l'avons constaté à la suite d'une analyse financière complète de votre situation. Une partie importante de cette dette est constituée d'intérêts, de pénalités ou de frais.
- Vous êtes lésé en raison d'une erreur que nous avons commise dans la documentation ou les renseignements que nous vous avons fournis.
- Vous avez vécu une situation exceptionnelle et indépendante de votre volonté, telle qu'une inondation, un incendie, une maladie grave, un accident sérieux ou un décès dans votre famille immédiate, qui vous a empêché de respecter vos obligations fiscales.

Comment faire votre demande

Vous devez faire votre demande par écrit en nous envoyant une lettre dans laquelle vous exposez votre situation ou en utilisant le ou les formulaires suivants :

- Demande d'annulation d'intérêts, de pénalités ou de frais (MR-94.1);
- Demande d'annulation d'intérêts, de pénalités ou de frais relatifs à la TPS et à la TVQ (FP-4288);
- Demande d'annulation de pénalités relatives au sommaire périodique des ventes (MR-94.1.R).

Ces formulaires sont disponibles dans notre site Internet, à l'adresse www.revenuquebec.ca.

Si vous êtes insatisfait de la décision rendue à la suite de votre demande d'annulation, vous pouvez demander une révision de cette décision en nous envoyant une lettre ou en utilisant le ou les formulaires mentionnés ci-dessus. Vous devez exposer dans votre demande les raisons pour lesquelles vous croyez que cette décision est injuste ou mal fondée.

La décision rendue à la suite d'une demande de révision est finale. Elle ne peut donc pas faire l'objet d'une opposition ni d'un appel.

L'opposition

Si, après avoir communiqué avec nous, vous êtes insatisfait des résultats obtenus, vous pouvez vous opposer à un avis de cotisation, à un avis de détermination ou à une décision concernant une demande de remboursement d'impôts fonciers.

Faire opposition est une étape préalable à l'exercice de votre droit d'appel. Vous disposez généralement d'un délai de 90 jours à compter de la date de l'avis de cotisation ou de détermination pour signifier votre opposition. Ce recours est sans frais.

Si, au moment d'exercer un recours pour contester un avis de cotisation, vous nous devez des sommes qui ne sont ni des retenues à la source ni des taxes à la consommation, nous ne prendrons aucune mesure pour recouvrer ces sommes (ou la moitié de celles-ci, si vous êtes une grande société) au cours de la période pendant laquelle votre dossier est à l'étude. Cependant, malgré la suspension des mesures de recouvrement, toute somme impayée continue de porter intérêt au taux prescrit, qu'il y ait ou non opposition ou appel.



Vous trouverez plus de renseignements concernant l'opposition à un avis de cotisation ou de détermination dans notre site Internet, à l'adresse www.revenuquebec.ca. Par ailleurs, pour obtenir des renseignements sur la démarche de collaboration proposée lors du processus d'opposition, consultez le dépliant *Faire opposition – C'est votre recours, contribuez à sa qualité!* (IN-308).

Comment faire opposition

Pour faire opposition, vous devez soit nous envoyer une lettre dans laquelle vous exposez les faits et les motifs de votre opposition ainsi que tous les détails pertinents (numéro, date de l'avis de cotisation ou de détermination, etc.), soit utiliser le ou les formulaires suivants :

- Avis d'opposition (MR-93.1.1);
- Avis d'opposition (TPS/TVH) [FP-159].

Ces formulaires sont disponibles dans notre site Internet, à l'adresse www.revenuquebec.ca.

Vous devez joindre à votre lettre ou à votre formulaire les pièces justificatives et les documents appuyant vos faits et vos motifs, une procuration valide, si vous désirez être représenté, ainsi qu'une copie de l'avis contesté. Vous devez poster l'ensemble de ces documents à l'adresse suivante :

Direction des oppositions
Revenu Québec
3800, rue de Marly, secteur 5-1-8
Québec (Québec) G1X 4A5

Vous pouvez aussi expédier vos documents par télécopieur au 418 577-5254 ou au 1 866 374-7286. Dans ce cas, notez qu'il n'est pas nécessaire d'expédier les originaux par la poste.

L'appel

Si vous êtes insatisfait de la décision rendue concernant un avis d'opposition, vous pouvez poursuivre vos démarches auprès des tribunaux au moyen d'un appel à la Chambre civile de la Cour du Québec. Vous pouvez aussi poursuivre vos démarches auprès des tribunaux si nous n'avons rendu aucune décision dans le délai prévu par la Loi sur l'administration fiscale ou la Loi sur la taxe d'accise.

Dans certains cas, vous pouvez également contester la décision au moyen d'un appel sommaire à la Division des petites créances de la Cour du Québec.

Comment faire appel

Pour toute information sur la procédure d'appel, prenez connaissance des documents suivants :

- Renseignements sur les recours judiciaires (COM-332);
- Appel à la Cour canadienne de l'impôt concernant la TPS/TVH (FPR-307).

Ces documents sont disponibles dans notre site Internet, à l'adresse www.revenuquebec.ca.



Le Protecteur du citoyen

Le Protecteur du citoyen a pour rôle de surveiller les ministères et organismes du gouvernement du Québec et de faire corriger les négligences, les erreurs, les injustices et les abus qu'ils pourraient commettre. Par conséquent, il peut recevoir des plaintes touchant les activités de l'ensemble de l'Administration gouvernementale.

Si vous vous croyez lésé ou victime d'une injustice, vous pouvez vous adresser au Protecteur du citoyen, qui peut intervenir dans tout dossier de nature fiscale. Avant d'intervenir, il s'assurera que vous avez tenté, dans la mesure de vos moyens, de régler vous-même le litige ou que vous avez utilisé les autres recours disponibles.

Notez que le Protecteur du citoyen n'a pas de pouvoir décisionnel. Cependant, il peut faire des recommandations auprès des diverses instances gouvernementales.

Comment faire votre plainte

Vous pouvez faire votre plainte par téléphone, par écrit ou en personne. Un formulaire est également à votre disposition dans le site Internet du Protecteur du citoyen, à l'adresse www.protecteurducitoyen.qc.ca.

Cette publication vous est fournie uniquement à titre d'information. Les renseignements qu'elle contient ne constituent pas une interprétation juridique des dispositions de la Loi sur les impôts ni d'aucune autre loi.

POUR NOUS JOINDRE

Par Internet

www.revenuquebec.ca

Par téléphone

Lundi, mardi, jeudi et vendredi : 8 h 30 – 16 h 30

Mercredi : 10 h – 16 h 30

Renseignements fournis aux particuliers et aux particuliers en affaires

Québec	Montréal	Ailleurs
418 659-6299	514 864-6299	1 800 267-6299 (sans frais)

Renseignements fournis aux entreprises, aux employeurs et aux mandataires

Québec	Montréal	Ailleurs
418 659-4692	514 873-4692	1 800 567-4692 (sans frais)

Service offert aux personnes sourdes

Montréal	Ailleurs
514 873-4455	1 800 361-3795 (sans frais)

Par la poste

Particuliers et particuliers en affaires

Montréal, Laval, Laurentides, Lanaudière et Montérégie

Direction principale
des services à la clientèle
des particuliers
Revenu Québec
C. P. 3000, succursale Place-Desjardins
Montréal (Québec) H5B 1A4

Québec et autres régions

Direction principale
des services à la clientèle
des particuliers
Revenu Québec
3800, rue de Marly
Québec (Québec) G1X 4A5

Entreprises, employeurs et mandataires

Montréal, Laval, Laurentides, Lanaudière, Montérégie, Estrie et Outaouais

Direction principale des relations
avec la clientèle des entreprises
Revenu Québec
C. P. 3000, succursale Place-Desjardins
Montréal (Québec) H5B 1A4

Québec et autres régions

Direction principale
des relations avec
la clientèle des entreprises
Revenu Québec
3800, rue de Marly
Québec (Québec) G1X 4A5

2012-05

This publication is also available in English under the title
Recourse for Your Tax-Related Problems (IN-106-V).