

REVENU

QUÉBEC



JUSTE.  
POUR TOUS.

DES RECOURS  
À VOTRE PORTÉE

---

[revenuquebec.ca](http://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**

---

Nous mettons à votre disposition des personnes courtoises et compétentes dans leur domaine, qui vous aideront à résoudre votre problème et qui traiteront votre dossier en toute confidentialité. Alors, n'hésitez pas à communiquer avec nous : la plupart des problèmes peuvent se régler par téléphone ou par écrit. Notez que nos coordonnées figurent à la fin de cette publication.

---

## **La demande d'annulation ou de renonciation à l'égard d'intérêts, de pénalités ou de frais**

---

Nous pouvons annuler en tout ou en partie des intérêts, des pénalités ou des frais que vous devez payer en application d'une loi fiscale, ou nous pouvons renoncer à tout ou partie de ceux-ci, selon le cas, notamment dans les circonstances particulières suivantes :

- Vous êtes incapable de payer une dette fiscale, et une partie importante de cette dette est constituée d'intérêts, de pénalités ou de frais.
- Vous ne pouvez pas respecter vos obligations fiscales à temps ou de façon adéquate en raison, par exemple, d'une erreur dans la documentation ou dans les renseignements que nous vous avons fournis, ou encore d'un retard indu dans le traitement, qui nous est attribuable.
- 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 ou de renonciation à l'égard d'intérêts, de pénalités ou de frais (MR-94.1)
- Demande d'annulation ou de renonciation à l'égard d'intérêts ou de pénalités relatifs à la TPS/TVH et à la TVQ, ou à l'égard de frais relatifs à la TVQ (FP-4288)
- Demande d'annulation ou de renonciation à l'égard de pénalités relatives au sommaire périodique des ventes (MR-94.1.R)

Ces formulaires sont disponibles dans notre site Internet, à [revenuquebec.ca](http://revenuquebec.ca).

Vous devez transmettre votre demande à l'une des adresses suivantes :

- 3800, rue de Marly, Québec (Québec) G1X 4A5
- C. P. 3000, succursale Place-Desjardins, Montréal (Québec) H5B 1A4

La décision rendue à la suite d'une demande d'annulation ou de renonciation ne peut pas faire l'objet d'une opposition ni d'un appel. Toutefois, si vous êtes insatisfait de la décision rendue, vous pouvez demander une révision de celle-ci 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. Vous devez transmettre votre **demande de révision** à l'adresse mentionnée dans la lettre vous informant de notre décision concernant votre demande d'annulation ou de renonciation.

### NOTE

Pour alléger le texte, nous employons le masculin pour désigner aussi bien les femmes que les hommes.

---

## L'opposition

---

Si, après avoir communiqué avec nous, vous êtes toujours en désaccord avec les résultats obtenus, vous pouvez vous opposer à un avis de cotisation ou à un avis de détermination.

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 présenter un avis d'opposition. Ce recours est sans frais.

Si, au moment d'exercer un recours pour contester un avis de cotisation ou de détermination, 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 [revenuquebec.ca](http://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* (IN-308).

## Comment faire opposition

Pour faire opposition, vous devez nous envoyer

- soit le formulaire *Avis d'opposition* (MR-93.1.1) ou *Avis d'opposition (TPS/TVH)* [FP-159], selon le cas;
- soit une lettre dans laquelle vous décrivez avec précision l'ensemble des faits et des motifs qui appuient l'opposition, et dans laquelle vous fournissez tous les détails pertinents (numéro et date de l'avis de cotisation ou de détermination, etc.).

Quel que soit le moyen utilisé (formulaire ou lettre), vous devez joindre à votre avis d'opposition les documents suivants :

- une copie de chaque avis de cotisation ou de détermination contesté;
- l'ensemble des pièces justificatives et des documents appuyant l'opposition;
- une procuration valide, si vous désirez être représenté, sauf si votre représentant détient déjà une procuration (si ce n'est pas le cas, vous pouvez utiliser le formulaire *Autorisation relative à la communication de renseignements ou procuration* [MR-69]).

Vous devez poster l'ensemble de ces documents à l'adresse suivante :

Direction principale des oppositions  
Revenu Québec  
3800, rue de Marly, secteur 5-1-2  
Québec (Québec) G1X 4A5

Vous pouvez aussi transmettre tous les documents par télécopieur, en composant le 418 577-5254 ou le 1 866 374-7286 (sans frais). Si vous utilisez ce moyen de transmission, vous n'avez pas à expédier les documents par la poste.

Notez que les formulaires MR-93.1.1, FP-159 et MR-69 sont disponibles dans notre site Internet, à [revenuquebec.ca](http://revenuquebec.ca).

---

## L'appel

---

Si vous êtes insatisfait de la décision que nous avons rendue à l'égard d'un avis d'opposition, vous pouvez contester cette décision devant les tribunaux au moyen

- d'un appel à la Cour du Québec (Chambre civile), si la décision rendue concerne un avis de cotisation relatif à une loi fiscale du Québec;
- d'un appel à la Cour canadienne de l'impôt, si la décision rendue concerne un avis de cotisation relatif à la TPS/TVH (Loi sur la taxe d'accise).

Dans certains cas, vous pouvez contester la décision au moyen d'un appel sommaire à la Division des petites créances de la Cour du Québec ou d'un appel présenté selon la procédure informelle devant la Cour canadienne de l'impôt.

### Comment faire appel

Pour en savoir davantage 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 [revenuquebec.ca](http://revenuquebec.ca).

Vous trouverez plus d'information dans notre site Internet, plus précisément dans la sous-section Vous informer de vos droits, sous Vos recours.



---

## **Le Bureau de la protection des droits de la clientèle**

---

Vous êtes insatisfait d'un service rendu, de l'application d'une loi ou d'un règlement, de la gestion d'un programme ou d'une procédure mise en place? Vous croyez que vos droits n'ont pas été respectés et vous voulez porter plainte? Vous êtes en désaccord avec l'une de nos décisions?

Si vous êtes dans une telle situation, nous vous invitons tout d'abord à discuter avec l'employé responsable de votre dossier ou avec son supérieur immédiat pour préciser les raisons de votre insatisfaction et vos attentes. Si vous êtes toujours insatisfait, nous vous invitons ensuite à communiquer avec le Bureau de la protection des droits de la clientèle et à faire une demande d'intervention.

### **Le respect de vos droits, une priorité**

Le Bureau de la protection des droits de la clientèle est une instance spécialisée et indépendante des unités opérationnelles de l'organisation. Son mandat est de recevoir les demandes d'intervention de la clientèle insatisfaite d'une décision ou d'un service, ou qui estime que l'un de ses droits n'a pas été respecté.

Le rôle du Bureau de la protection des droits de la clientèle est de s'assurer que chaque demande est examinée de façon objective et confidentielle, que tous les droits ont été respectés et qu'une décision juste a été rendue. Le bureau veille à ce que la clientèle insatisfaite soit traitée de façon équitable et à ce qu'elle comprenne bien ses droits.

## **Un service complémentaire à vos autres recours**

Le service offert par le Bureau de la protection des droits de la clientèle ne remplace pas les recours mis à votre disposition pour la résolution de vos problèmes d'ordre fiscal, tels que l'opposition à un avis de cotisation ou de détermination et l'appel. Il ne remplace pas non plus votre possibilité d'effectuer une demande d'annulation ou de renonciation à l'égard d'intérêts, de pénalités ou de frais lors de circonstances particulières. Enfin, même si vous vous adressez au bureau, le délai qui vous est accordé pour exercer vos recours n'est pas suspendu ni prolongé, et toute somme impayée continue de porter intérêt.

## **Comment faire une demande d'intervention**

Pour permettre au Bureau de la protection des droits de la clientèle de vous répondre le plus rapidement possible, assurez-vous de fournir les renseignements suivants :

- votre nom, votre adresse et le numéro de téléphone auquel l'on peut vous joindre ainsi que les coordonnées de votre représentant, s'il y a lieu;
- votre numéro d'assurance sociale et votre numéro d'utilisateur, ou vos numéros d'identification (numéro d'entreprise du Québec [NEQ] ou numéros d'inscription aux fichiers des taxes), s'il y a lieu;
- la période d'imposition visée par votre demande;
- la description détaillée de votre problème, y compris les éléments pouvant sembler moins importants;
- la liste détaillée des démarches que vous avez déjà entreprises auprès de Revenu Québec (mentionnez notamment les dates de vos appels téléphoniques ou de vos visites à l'un de nos bureaux, les lettres expédiées et le nom des personnes que vous avez rencontrées ou à qui vous avez parlé);
- les résultats que vous avez obtenus jusqu'à ce jour.

Les services offerts par le Bureau de la protection des droits de la clientèle sont accessibles en tout temps et sans frais, que vous soyez représenté ou non.

Vous pouvez faire une demande d'intervention de différentes façons, soit

- par téléphone, selon les heures d'accessibilité des services, au 418 652-6159 ou au 1 800 827-6159 (sans frais);
- par la poste, à l'adresse suivante :  
Bureau de la protection des droits  
de la clientèle  
Revenu Québec  
3800, rue de Marly, secteur 3-4-5  
Québec (Québec) G1X 4A5
- par courriel sécurisé, à partir de notre site Internet;
- par télécopieur, au 418 577-5053 ou au 1 866 680-1860 (sans frais).

Pour plus de renseignements, visitez la sous-section Protection des droits de notre site Internet, à [revenuquebec.ca](http://revenuquebec.ca), ou consultez la publication *Le respect de vos droits : une priorité!* (IN-602), également accessible dans notre site.

---

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 l'administration fiscale ni d'aucune autre loi.

# POUR NOUS JOINDRE

## Par Internet

revenuquebec.ca



## Par téléphone

### Renseignements fournis aux particuliers et aux particuliers en affaires

Lundi au vendredi : 8 h 30 – 16 h 30

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

### Renseignements fournis aux entreprises, aux employeurs et aux mandataires

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

Mercredi : 10 h – 16 h 30

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

### Bureau de la protection des droits de la clientèle

Lundi au vendredi : 8 h 30 – 12 h et 13 h – 16 h 30

Québec	Ailleurs
<b>418 652-6159</b>	<b>1 800 827-6159</b> (sans frais)

### Service offert aux personnes sourdes

Montréal	Ailleurs
<b>514 873-4455</b>	<b>1 800 361-3795</b> (sans frais)

## Par la poste

### Particuliers et particuliers en affaires

#### Montréal, Laval, Laurentides, Lanaudière et Montérégie

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

#### Québec et autres régions

Direction principale des relations avec 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

### Bureau de la protection des droits de la clientèle

Revenu Québec  
3800, rue de Marly, secteur 3-4-5  
Québec (Québec) G1X 4A5

2017-12

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

IN-106 (2019-05)