

Section 3 – Renseignements sur votre plainte liée au service (suite)

Les renseignements personnels sont recueillis selon la Loi de l'impôt sur le revenu et la Loi sur la taxe d'accise afin d'administrer les programmes fiscaux, de prestations et autres. Ils peuvent également être utilisés pour toute fin liée à l'application ou à l'exécution de la Loi telle que la vérification, l'observation et le recouvrement des sommes dues à l'État. Les renseignements peuvent être transmis à une autre institution gouvernementale fédérale, provinciale ou territoriale, ou vérifiés auprès de celles-ci, dans la mesure où la loi l'autorise. Cependant, le défaut de fournir ces renseignements pourrait entraîner des intérêts à payer, des pénalités ou d'autres mesures. Les particuliers ont le droit, selon la Loi sur la protection des renseignements personnels, d'accéder à leurs renseignements personnels, de demander une correction ou de déposer une plainte auprès du Commissaire à la protection de la vie privée du Canada concernant le traitement des renseignements personnels des particuliers par l'institution. Consultez le fichier de renseignements personnels ARC PPU 571 sur Info Source en allant à canada.ca/arc-info-source.

Renseignements généraux

Qu'est-ce qu'une plainte liée au service?

En général, les plaintes liées au service concernent la qualité et la ponctualité du service de l'ARC.

Si vous n'êtes pas satisfait du service que vous avez reçu de l'ARC, vous pouvez vous en plaindre. La plainte peut concerner ce qui suit :

- une erreur qui pourrait donner lieu à un malentendu ou à une omission;
- un retard trop long;
- le comportement d'un employé;
- des renseignements de mauvaise qualité ou trompeurs;
- tout autre problème portant sur le service.

Il n'y a pas de frais pour déposer une plainte liée au service.

Pour en savoir plus

Pour en savoir plus au sujet des plaintes liées au service, allez à canada.ca/arc-plaintes-differends.

Pour en savoir plus au sujet de vos droits, consultez le guide RC17, Charte des droits du contribuable : Pour comprendre vos droits en tant que contribuable, ou allez à canada.ca/droits-contribuable et lisez les droits 5 et 6, 9 à 11 et 13 à 15.

Où devez-vous envoyer ce formulaire?

Envoyez ce formulaire ainsi que tous les documents à l'appui de l'une des trois façons suivantes :

En ligne, au moyen de l'option « Soumettre des documents » de l'un des services suivants :

- Mon dossier à canada.ca/mon-dossier-arc si vous êtes un particulier;
- Mon dossier d'entreprise à canada.ca/mon-dossier-entreprise-arc si vous êtes un propriétaire d'entreprise;
- Représenter un client à canada.ca/impots-representants si vous êtes un représentant ou employé autorisé.

Par télécopieur, en composant l'un des numéros suivants :

- **1-866-388-7371** si vous êtes au Canada ou aux États-Unis;
- **1-819-536-0701** si vous êtes à l'extérieur du Canada ou des États-Unis.

Par la poste, à l'adresse suivante :

**Plaintes liées au service de l'ARC
Centre national d'arrivage
Division des appels
4695, boulevard de Shawinigan-Sud
Shawinigan QC G9P 5H9
CANADA**

Qu'arrive-t-il une fois que le formulaire est envoyé?

Un préposé aux plaintes de l'ARC examinera votre plainte et vous enverra la conclusion de son examen par la poste.