



Le droit de savoir

Examen du caractère suffisant des renseignements
figurant aux lettres de décision de la Direction générale
des appels de l'Agence du revenu du Canada

Rapport de l'ombudsman, Août 2010 | J. Paul Dubé, Ombudsman des contribuables

Bureau de l'ombudsman des contribuables

50, rue O'Connor, bureau 724

Ottawa (Ontario) K1P 6L2

Tél.: 613-946-2310 | Ligne sans frais : 1-866-586-3839

Télécopieur : 613-941-6319 | Télécopieur sans frais : 1-866-586-3855

© Ministre de Travaux publics et Services gouvernementaux Canada 2010

N° de cat. : Rv10-1/2010F-PDF

ISBN: 978-1-100-92972-9

Cette publication est également offerte en format électronique à www.droitsdescontribuables.gc.ca

CHARTRE DES DROITS DU CONTRIBUABLE

1. Vous avez le droit de recevoir les montants qui vous reviennent et de payer seulement ce qui est exigé par la loi.
2. Vous avez le droit de recevoir des services dans les deux langues officielles.
3. Vous avez droit à la vie privée et à la confidentialité.
4. Vous avez le droit d'obtenir un examen officiel et de déposer par la suite un appel.
5. Vous avez le droit d'être traité de façon professionnelle, courtoise et équitable. *
6. Vous avez droit à des renseignements complets, exacts, clairs et opportuns. *
7. Vous avez le droit, en tant que particulier, de ne pas payer tout montant d'impôt en litige avant d'avoir obtenu un examen impartial.
8. Vous avez droit à une application uniforme de la loi.
9. Vous avez le droit de déposer une plainte en matière de service et d'obtenir une explication de nos constatations. *
10. Vous avez le droit que nous tenions compte des coûts liés à l'observation dans le cadre de l'administration des lois fiscales. *
11. Vous êtes en droit de vous attendre à ce que nous rendions compte. *
12. Vous avez droit, en raison de circonstances extraordinaires, à un allègement des pénalités et des intérêts imposés en vertu des lois fiscales.
13. Vous êtes en droit de vous attendre à ce que nous publiions nos normes de service et que nous en rendions compte chaque année. *
14. Vous êtes en droit de vous attendre à ce que nous vous mettions en garde contre des stratagèmes fiscaux douteux en temps opportun. *
15. Vous avez le droit d'être représenté par la personne de votre choix. *

* Droits liés au service respectés par l'ombudsman des contribuables

TABLE DES MATIÈRES

Sommaire du rapport	1
Le mandat de l'ombudsman des contribuables	3
Le rôle de la Direction générale des appels de l'ARC	3
Le processus d'appel de l'ARC	4
Expliquer la décision.....	4
Plaintes des contribuables	5
Cas de Jim	5
Cas de Richard.....	6
La Charte des droits du contribuable	7
La portée de notre examen	8
La politique de l'ARC sur la prestation de renseignements sur les décisions d'appel	8
Un manque de cohérence	8
Fournir des explications de façon discrétionnaire	8
Exiger une demande pour obtenir des renseignements sur des décisions	10
Engagement des autres administrations fiscales	10
Ce que les tribunaux disent sur la prestation de motifs suffisants	11
1. Les motifs permettent d'assurer la responsabilisation.....	11
2. Les motifs permettent d'assurer de meilleures décisions.....	12
3. Les motifs sont nécessaires dans le cadre d'un processus d'appel efficace.....	12
4. L'obligation consiste à expliquer pourquoi la décision a été prise.....	13
5. Les motifs doivent être fournis en temps opportun	13
6. L'obligation de donner des motifs doit être pratique et raisonnable	13
Conclusions	14
Constatations	15
Recommandations	16
ANNEXE A – POLITIQUES DES AUTRES ADMINISTRATIONS FISCALES	17

SOMMAIRE DU RAPPORT

L'Agence du revenu du Canada (ARC) s'est engagée à assurer l'équité, la transparence et la responsabilité. Pourtant, le Bureau de l'ombudsman des contribuables a reçu des plaintes des contribuables selon lesquelles l'ARC ne respecte pas ces engagements. Selon ce qui a été porté à notre attention, deux divisions de la Direction générale des appels de l'ARC n'expliquaient pas leurs décisions, malgré le fait que ces décisions peuvent avoir une incidence importante sur les droits et les intérêts des contribuables. Selon ce que certains contribuables nous ont plus particulièrement indiqué, ils ne comprennent pas pourquoi leur opposition ou appel a été rejeté et ils ne réussissent pas à obtenir des explications des décisions en matière d'appel. Nous avons mené une enquête systémique en fonction de ce que les contribuables ont indiqué et nous avons conclu que ces plaintes sont justifiées. La Direction générale des appels de l'ARC n'explique pas toujours de façon suffisante ses décisions en matière d'opposition ou d'appel pour lui permettre de respecter ses engagements à assurer l'équité, la transparence et la responsabilité. Cela ébranle la confiance des contribuables en l'ARC et les contribuables sont frustrés. Par conséquent, nous recommandons qu'une fois que la Direction générale des appels a terminé un examen de l'opposition présenté par un contribuable relativement à une cotisation, ou un appel d'une décision ou une cotisation pour un compte de retenues sur la paie, elle devrait fournir au contribuable les motifs écrits de sa décision de confirmer, de modifier ou d'annuler la décision initiale de l'ARC. Il n'est pas nécessaire que ces motifs renvoient à chaque facteur ou conclusion du processus décisionnel, mais ils devraient être suffisants, lorsqu'ils sont lus selon le contexte, pour indiquer pourquoi la Direction générale des appels a pris une telle décision.

La Direction générale des appels de l'ARC est un organisme qui rend des décisions importantes. Elle décide si les contribuables qui croient que la décision rendue par l'ARC était erronée ou injuste obtiendront un résultat différent. La répercussion de ces décisions sur les contribuables, leurs entreprises et leur moyen de subsistance peut être considérable. Par conséquent, le processus d'appel et ses résultats peuvent être stressants et difficiles pour les contribuables. Afin que les contribuables aient confiance en ce processus, il doit non seulement être équitable, mais il doit également paraître équitable.

Les plaintes relatives aux lettres dans lesquelles les décisions de la Direction générale des appels de l'ARC sont communiquées étaient au cœur de cette demande de renseignement systémique. Notre recherche nous a permis de découvrir une tendance selon laquelle les lettres de décision ne fournissaient que la décision finale et une citation de la règle pertinente. Toutefois, elles ne comportaient aucun motif quant à savoir pourquoi la décision a été rendue. Cela n'est pas satisfaisant puisqu'il s'agit de l'explication du **pourquoi** qui est au cœur des motifs suffisants d'une décision. Sans le pourquoi, les renseignements sur une décision ne sont pas complets, exacts ni clairs. En outre, l'ARC n'est pas responsable envers le contribuable. Nous avons conclu que l'utilisation de modèles de formulaires standards ou de versets pour informer les contribuables des décisions, sans renvoi au principal contexte factuel qui justifie le résultat du cas particulier, ne permet pas de respecter l'engagement de l'ARC envers l'équité, la transparence et la responsabilité.

L'ARC est un organisme public à qui la loi confère le pouvoir de prendre des décisions qui touchent les droits, les privilèges et les intérêts des contribuables. Par conséquent, les principes du droit

administratif relatifs à l'équité procédurale méritent réflexion lorsque l'on évalue le caractère équitable d'une politique ou d'une procédure. Bien que le rôle du Bureau de l'ombudsman des contribuables ne consiste pas à offrir un avis sur la question de savoir si l'ARC respecte la loi, la jurisprudence canadienne constitue une référence utile pour illustrer le rôle des motifs en vue d'assurer l'équité procédurale et d'évaluer les pratiques de la Direction générale des appels de l'ARC.

Le droit canadien reconnaît depuis longtemps que les principes fondamentaux de l'équité, de la transparence et de la responsabilité exigent que les décisions prises par des organismes publics relativement à des questions importantes doivent être expliquées à ceux qui sont touchés par ces décisions. Conformément aux règles du droit administratif, les décideurs ont une obligation de donner les motifs de leurs décisions en raison des répercussions possibles qu'elles peuvent avoir.

Les motifs sont suffisamment équitables et efficaces s'ils sont offerts par écrit, en temps opportun et expliquent la raison pour laquelle les règles ou les politiques donnent lieu à ces résultats dans un cas donné.

En plus d'examiner la jurisprudence canadienne, nous avons comparé les politiques de l'ARC aux pratiques d'autres administrations fiscales au Canada et à l'étranger. Les ministères du Revenu de plusieurs provinces canadiennes, ainsi que les ministères du Revenu national en Australie et en Grande-Bretagne, reconnaissent le droit des contribuables à une explication des décisions et se sont engagés à leur fournir les motifs écrits de ces décisions.

Il est important de reconnaître que la Direction générale des appels de l'ARC a tendance à répondre si un contribuable demande une explication. Malheureusement, cette pratique ne permet pas de régler le problème. Des explications devraient être fournies dans les lettres d'avis. Les contribuables ne devraient pas être obligés de demander la transparence et les explications ne devraient pas être discrétionnaires. Elles devraient être pratique régulière.

LE MANDAT DE L'OMBUDSMAN DES CONTRIBUABLES

Le Bureau de l'ombudsman des contribuables a été créé en vue d'appuyer les priorités des institutions démocratiques, d'accroître la transparence et de veiller au traitement équitable de tous les Canadiens. L'ombudsman est un agent indépendant et impartial qui donne suite aux plaintes formulées à l'égard d'un organisme. Dans le cadre de l'examen impartial d'une plainte, l'ombudsman détermine si la plainte est valable et il informe les parties des conclusions rendues. Lorsqu'il conclut que la plainte est valable ou indique un problème systémique qui pourrait avoir une incidence négative sur les intervenants, l'ombudsman formule habituellement des recommandations pour régler le problème en vue d'empêcher que ce problème se produise de nouveau.

L'ombudsman des contribuables s'acquitte de son mandat en examinant les plaintes liées au service de l'ARC, en informant les Canadiens de leurs droits en tant que contribuables, en s'assurant que l'ARC respecte les huit droits liés au service de la Charte des droits du contribuable ainsi qu'en déterminant et en examinant les problèmes systémiques et les nouvelles tendances qui sont liés aux questions en matière de service.

LE RÔLE DE LA DIRECTION GÉNÉRALE DES APPELS DE L'ARC

L'ARC a le mandat d'administrer les programmes fiscaux, ceux de prestations et d'autres programmes pour le compte du gouvernement du Canada et des gouvernements provinciaux, territoriaux et des Premières nations. Par conséquent, elle interagit avec plus de Canadiens que tout autre organisme du gouvernement au Canada et elle applique les lois les plus complexes du pays. Chaque année, elle traite environ 24 millions de déclarations de revenus des particuliers et 1,6 million déclarations de revenus des sociétés, tout en administrant les prestations à l'égard de 11 millions de Canadiens.

L'ARC est un vaste organisme qui est réparti en plusieurs directions générales et bureaux régionaux. L'ARC compte environ 44 000 employés qui prennent des milliers de décisions chaque jour qui touchent les intérêts et les droits des contribuables.

Les contribuables ont le droit de s'opposer aux avis de cotisation d'impôt sur le revenu établis par l'ARC. La Direction générale des appels de l'ARC traite les différends que soulèvent des cotisations d'impôt sur le revenu, de la taxe d'accise, de la taxe sur les produits et services (TPS), de la taxe de vente harmonisée (TVH), du droit pour la sécurité des passagers du transport aérien, du droit d'exportation de produits de bois d'œuvre, ainsi que des décisions et des cotisations pour un compte de retenues sur la paie ayant trait au Régime de pensions du Canada (RPC) et à l'assurance-emploi (AE).

Le présent rapport découle de notre examen systémique sur le caractère suffisant des renseignements figurant dans les lettres de décision envoyées par deux divisions de la Direction générale des appels de l'ARC, notamment, la Division des appels en matière de Régime de pensions du Canada/assurance-emploi (RPC/AE) et la Direction des appels en matière fiscale et de bienfaisance (DAFB).

LE PROCESSUS D'APPEL DE L'ARC

Les contribuables ont le droit de contester les décisions prises par l'ARC. Deux divisions de la Direction générale des appels de l'ARC sont chargées de l'examen des oppositions et des appels. La Division des appels en matière de Régime de pensions du Canada/assurance-emploi (RPC/AE) est responsable de l'examen des décisions et des cotisations pour un compte de retenues sur la paie liées au Régime de pensions du Canada et à l'assurance-emploi. La Direction des appels en matière fiscale et de bienfaisance (DAFB) est responsable de fournir des conseils sur l'examen des oppositions aux cotisations d'impôt sur le revenu, de la taxe d'accise, de la TPS, de la TVH, du droit pour la sécurité des passagers du transport aérien, du droit d'exportation de produits de bois d'œuvre et des décisions pour refuser ou retirer le statut de bienfaisance d'un organisme. Une décision faite par la Direction générale des appels sur une opposition ou un appel peut confirmer, modifier ou annuler la cotisation ou la décision originale de l'ARC. Un contribuable non satisfait d'une décision d'appel peut ensuite porter l'affaire devant la Cour canadienne de l'impôt.

Mandat de la Direction générale des appels

Le mandat de la Direction générale des appels consiste à fournir un processus juste et impartial pour le règlement des différends, des plaintes liées au service et des demandes d'allègement découlant de décisions prises en vertu des lois et des programmes administrés ainsi que des services offerts par l'Agence du revenu du Canada.

La DAFB et la Division des appels en matière de RPC/AE utilisent une terminologie différente pour les processus d'opposition (DAFB) et d'appel (RPC/AE). La différence la plus significative est que les appels en matière de RPC/AE concernent souvent plusieurs parties, parfois incluant d'autres ministères ou agences tandis que les oppositions de la DAFB concernent généralement seulement le contribuable (particulier, associé ou société).

Expliquer la décision

Ce n'est pas étonnant que les contribuables qui ne comprennent pas la décision de l'ARC relativement à leur appel ou opposition ou qui s'opposent à celle-ci souhaitent souvent savoir pourquoi et comment la décision a été prise. La décision prise par l'ARC peut avoir des conséquences financières importantes pour les contribuables. Les contribuables doivent connaître les motifs d'une décision afin de la comprendre, de déterminer s'ils croient qu'elle est correcte et de prendre une décision éclairée quant à en appeler à un niveau supérieur.

Une fois qu'une décision est rendue par la Direction générale des appels d'annuler, de modifier, ou de confirmer la décision initiale ou la cotisation établie à l'origine par l'ARC, un contribuable peut demander officiellement ou officieusement une explication écrite de la décision, notamment une copie du rapport sur un appel (CPT110), le rapport sur une opposition (T401), ou l'avis d'opposition – rapport sur un règlement négocié (T401A) dans lequel l'agent des appels aurait indiqué sa recherche et son évaluation des faits. Une demande officieuse est adressée directement à l'ARC, soit

verbalement soit par écrit, alors qu'une demande officielle est présentée en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information* ou de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*.

Toutefois, le Bureau de l'ombudsman des contribuables a reçu des plaintes des contribuables selon lesquelles ils allèguent que leurs droits à l'équité, aux renseignements et à la responsabilité n'ont pas été respectés lorsque l'ARC les a informés des décisions qui les touchaient. Les plaintes concernaient des contribuables qui ne souscrivaient pas aux décisions prises par l'ARC relativement à leur impôt ou à leurs prestations et qui ont interjeté appel de ces décisions en présentant des avis d'opposition auprès de la Direction générale des appels de l'ARC. Ces contribuables se sont plaints que les lettres de décision envoyées par la Direction générale des appels les informaient de la décision prise relativement à leur opposition mais ne comportaient aucun motif de la décision. Une lettre de décision, aussi appelée lettre de notification du ministre, informe seulement le contribuable du résultat d'une décision. Elle n'indique pas les motifs de la décision prise par la Direction générale des appels.

PLAINTES DES CONTRIBUABLES

Les contribuables se plaignent du fait que la Direction générale des appels de l'ARC commet une injustice en omettant de donner les raisons de ses décisions. Selon les plaintes que nous avons reçues des contribuables, l'omission de fournir des motifs de décisions représentaient un enjeu systémique qui mérite d'être examiné puisqu'il se peut qu'il ait une répercussion négative sur de nombreux autres contribuables. Voici deux exemples : (les noms ont été changés afin de protéger la confidentialité).

Cas de Jim

Jim a demandé une décision de l'ARC relativement à sa situation d'emploi. Il souhaitait savoir s'il devrait être considéré comme un employé et, par conséquent, si les cotisations d'assurance-emploi et les cotisations versées au RPC doivent être déduites de sa paie. Jim s'est opposé à la décision reçue de l'ARC et a produit un appel au ministre auprès de la Direction générale des appels. Lorsque la décision initiale a été confirmée par la Direction générale des appels, Jim a demandé d'obtenir les motifs par écrit. Il voulait savoir pourquoi la décision initiale a été confirmée et, plus particulièrement, il a demandé d'obtenir les détails relatifs aux faits et aux politiques sur lesquels la Direction générale des appels s'est fondée pour prendre sa décision. Selon Jim, la Direction générale des appels lui a dit qu'elle pouvait fournir une explication verbalement, mais que s'il souhaitait obtenir une explication écrite, il devait demander une copie du rapport sur un appel par le biais de la Direction de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels (AIPRP). Jim n'était pas du tout satisfait de cette réponse. Il considérait que la Direction générale des appels devrait lui donner ses motifs, par écrit, de la confirmation de la cotisation établie à l'origine par l'ARC afin qu'il puisse comprendre la décision et déterminer s'il lui serait opportun d'aller de l'avant avec son cas devant la Cour canadienne de l'impôt.

Une décision d'appel peut renverser ou confirmer la cotisation établie à l'origine par l'ARC. Elle peut aussi modifier la cotisation initiale. Dans ce cas, le contribuable recevrait une nouvelle cotisation.

Étant donné que Jim souhaitait obtenir ces motifs par écrit et ne pouvait pas les obtenir directement de l'ARC, il a présenté une demande d'AIPRP afin d'obtenir une copie de son dossier à l'ARC. L'ARC a demandé une prolongation de 60 jours en indiquant que le traitement du dossier de Jim dans le cadre du délai de 30 jours prévu par la loi donnerait lieu à une interférence déraisonnable à l'égard de l'ARC en raison de la quantité de renseignements figurant dans son dossier. Le délai pour présenter un appel devant la Cour de l'impôt est de 90 jours à partir de la date à laquelle la décision a été prise par la Direction générale des appels. En vue d'accélérer le processus, Jim a présenté une deuxième demande d'AIPRP dans laquelle il ne demande que les versions provisoire et finale du rapport sur un appel. En fin de compte, Jim n'a reçu aucun renseignement en vertu de l'une ou l'autre des demandes avant un peu plus de six mois.

À la suite de notre examen de la plainte de Jim, nous avons recommandé à l'ARC d'ajouter un paragraphe aux lettres de décision qui donne au contribuable le nom et le numéro de téléphone de l'agent des appels et qui invite le contribuable à téléphoner à l'agent s'il a d'autres questions. L'ombudsman est heureux de constater que l'ARC a accepté et mis en œuvre cette recommandation. Notre examen a toutefois relevé des problèmes dans la manière dont l'ARC répond aux demandes d'explications écrites.

Cas de Richard

Richard produit une déclaration de revenus dans laquelle il demande des déductions pour diverses dépenses. À l'origine, l'ARC a refusé toutes les huit déductions demandées. Richard a produit une opposition auprès de la Direction générale des appels de l'ARC. La décision prise par la Direction générale des appels n'annulait qu'une partie de l'opposition composée de huit éléments; elle a confirmé la cotisation établie à l'origine relativement aux sept autres déductions demandées. Richard devait comprendre pourquoi la décision confirmait la cotisation établie à l'origine relativement aux sept des huit demandes. La lettre envoyée par la Direction des appels de l'ARC l'informait de sa décision mais ne fournissait aucun de ces détails.

Richard a demandé une explication écrite car il ne croyait pas que l'ARC lui avait fourni suffisamment de renseignements pour déterminer si les décisions prises dans le cadre de l'opposition étaient justes et s'il devrait amorcer un recours à un niveau supérieur.

Lorsqu'il n'a pas obtenu les renseignements nécessaires de l'ARC, Richard a déposé une plainte auprès du Bureau de l'ombudsman des contribuables. Dès l'intervention de l'ombudsman, l'ARC a fourni à Richard les explications qu'il avait demandées. Par conséquent, il a pu prendre une décision éclairée afin de déposer son appel de la décision de l'ARC devant la Cour canadienne de l'impôt.

Les plaintes de Jim et de Richard ont suscité la question de savoir si, dans le contexte de la Charte des droits du contribuable, il devrait être plus facile pour les contribuables d'obtenir les renseignements dont ils ont besoin pour comprendre les décisions de l'ARC et pour se prévaloir ensuite d'un recours judiciaire, s'ils le souhaitent. Il semble que la Direction générale des appels de l'ARC ne donnait pas aux contribuables les motifs de ses décisions et cela occasionnait des difficultés pour les contribuables dont les intérêts étaient touchés par ces décisions. De plus, les contribuables croyaient que cela était injuste car, en vertu de la *Loi de l'impôt sur le revenu*, un contribuable qui s'oppose à une cotisation doit produire « [...] par écrit, un avis d'opposition exposant les motifs de son opposition et tous les faits pertinents [...] », mais l'ARC ne donnait pas les motifs de ses décisions. Ces cas

indiquent l'existence d'un enjeu systémique relativement au caractère suffisant des renseignements fournis aux contribuables dans les lettres de décision de la Direction générale des appels de l'ARC.

Une fois qu'il est devenu manifeste que ce type de situation avait une incidence négative sur d'autres contribuables, nous avons amorcé un examen de l'enjeu systémique soulevé par ces plaintes.

LA CHARTE DES DROITS DU CONTRIBUABLE

La Charte des droits du contribuable consiste en un ensemble de quinze droits, dont huit sont des droits liés au service selon lesquels les contribuables ont le droit, entre autres, d'être servis de façon professionnelle et équitable par l'ARC. L'objet de la Charte des droits du contribuable est de faire en sorte qu'il soit plus facile pour les contribuables de comprendre ce à quoi s'attendre lorsqu'ils traitent avec l'ARC, et pour les employés de l'ARC de comprendre ce que les contribuables s'attendent d'eux. L'ombudsman des contribuables est chargé de promouvoir et d'interpréter les huit droits liés au service.

Selon l'article 6 de la Charte, les contribuables ont droit à des renseignements complets, exacts, clairs et opportuns. Une lettre de décision qui n'indique pas à un contribuable les faits ni les règles sur lesquelles la décision est fondée n'est pas suffisamment complète, claire ni exacte. Le fait de devoir retourner à l'ARC pour demander une explication ou pour présenter une demande d'AIPRP qui pourrait prendre des mois à mener à terme n'est pas opportun.

Article 6

Vous avez droit à des renseignements complets, exacts, clairs et opportuns.

Article 11

Vous êtes en droit de vous attendre à ce que [l'ARC] rende compte.

L'article 11 énonce que les contribuables peuvent s'attendre à ce que l'ARC rende compte. L'ARC a publié un guide qui accompagne la Charte des droits du contribuable. Ce guide explique ce que les droits signifient. En ce qui concerne la responsabilisation, le guide RC17, *Charte des droits du contribuable: Pour comprendre vos droits en tant que contribuable*, énonce ce qui suit: « Lorsque nous [l'ARC] prendrons une décision concernant votre dossier d'impôt ou de prestations, nous vous expliquerons la décision et vous informerons de vos droits et obligations. » Le guide n'indique pas qu'un contribuable doit présenter une demande spéciale pour obtenir une explication.

De plus, le guide de la Charte des droits du contribuable produit par l'ARC énonce ce qui suit: « Vous pouvez vous attendre à ce que nous vous fournissions des renseignements exacts et compréhensibles. Nous nous efforçons d'expliquer les lois dans un langage simple et clair, de fournir nos services dans les deux langues officielles et d'expliquer les décisions que nous prenons. Communiquez avec nous si vous n'acceptez ou ne comprenez pas une

Responsabilisation

Responsabilisation est le fait d'être tenu responsable, assujéti à l'obligation de rendre

cotisation d'impôt, une détermination de crédit ou de prestation ou toute décision que nous avons prise. Nous vous fournirons une explication complète et ferons tous les changements requis, s'il y a lieu».

LA PORTÉE DE NOTRE EXAMEN

Notre examen systémique sur le caractère suffisant des renseignements dans les lettres de décision d'appel a tenu compte des questions suivantes :

- Lorsque la Direction générale des appels de l'ARC prend une décision qui touche les intérêts et les droits d'un contribuable, devrait-elle fournir à ce contribuable les motifs de la décision?
- Un refus de donner les motifs d'une telle décision porte-t-il atteinte au droit du contribuable d'obtenir des renseignements complets et opportuns (Charte des droits du contribuable, article 6)?
- Un refus de donner les motifs d'une telle décision porte-t-il atteinte au droit du contribuable de s'attendre à ce que l'ARC rende compte (Charte des droits du contribuable, article 11)?
- Le fait d'exiger que les contribuables obtiennent ces renseignements à l'aide d'une demande d'accès à l'information porte-t-il atteinte au droit du contribuable d'obtenir des renseignements complets et opportuns (Charte des droits du contribuable, article 6)?

LA POLITIQUE DE L'ARC SUR LA PRESTATION DE RENSEIGNEMENTS SUR LES DÉCISIONS D'APPEL

Un manque de cohérence

Il existe des différences entre les politiques de l'ARC sur la prestation aux contribuables des motifs pour les décisions d'appel et les pratiques réelles de la Division des appels en matière de RPC/AE et de la DAFB. Les politiques et les pratiques sont également en contradiction avec les dispositions de la Charte des droits du contribuable, en particulier l'article 5 qui garantit un service professionnel et un traitement équitable, l'article 6 qui garantit des renseignements exacts et opportuns et l'article 11 qui garantit la responsabilisation. Il existe aussi des malentendus quant aux types de renseignements qui devraient normalement être communiqués officieusement et ceux qui devraient faire l'objet d'une demande d'AIPRP officielle.

Fournir des explications de façon discrétionnaire

Dans le cadre de notre examen de la plainte de Jim, l'ARC nous a dit que, normalement, la lettre de décision informe uniquement le contribuable de deux choses : la décision relativement à son appel (si elle confirme, modifie ou annule la cotisation établie à l'origine ou la décision initiale) et les dispositions législatives sur lesquelles la décision a été fondée.

Pourtant, le manuel des procédures internes de l'ARC indique que les lettres de décision doivent comporter une brève explication des motifs de la décision.

Nous avons remis en question cette contradiction manifeste et l'ARC nous a informés que, bien que les lettres ne comportent pas une liste des faits sur lesquels la décision est fondée, le contribuable peut recueillir les faits en obtenant de l'ARC des copies des renseignements que l'agent des appels a utilisées pour prendre sa décision. Ces renseignements pourraient comprendre des documents comme les dossiers de vérification et les rapports de décision. Nous avons également été informés que la politique de l'ARC est de fournir une copie dépersonnalisée (au besoin) du rapport sur un appel ou du rapport sur une opposition, lorsque le contribuable en fait la demande.

En outre, l'ARC nous a informés qu'une fois que les lettres de décision ont été envoyées, des copies des renvois à la Direction générale des appels à l'Administration centrale et des réponses de cette dernière doivent être envoyées aux contribuables s'ils en font la demande. Nous ne sommes pas certains si de nombreux contribuables sauraient demander ces documents.

L'ARC a indiqué que, selon sa politique, un agent des appels doit tenir les contribuables au courant de l'état de leur appel avant de prendre une décision et leur expliquer ce qui suit :

- les dispositions législatives pertinentes afin de s'assurer que les contribuables les comprennent;
- le processus d'appel;
- la façon dont les renseignements recueillis par l'agent des appels seront utilisés pour prendre une décision définitive.

De plus, au cours de notre examen de la plainte de Jim, l'ARC nous a dit que la procédure de la Division des appels en matière de RPC/AE consiste à ne pas inclure de faits précis dans les lettres de décision du ministre parce qu'il est difficile de condenser une analyse et des motifs si complexes dans une lettre.

Cependant, il y avait aussi de la confusion associée à la politique de l'ARC relativement à la prestation de ces renseignements. L'ARC nous a d'abord informés que sa politique est de fournir une copie du rapport de décision, elle nous a ensuite dit qu'il n'existait aucune politique écrite sur le traitement des demandes d'explications supplémentaires, puis elle a indiqué que sa pratique actuelle consiste à offrir une explication verbale.

En résumé, la politique et la pratique de l'ARC consistent à accomplir ce qui suit :

- fournir la décision d'appel et le renvoi législatif pertinent et non les motifs;
- fournir les motifs de sa décision d'appel par écrit, sur demande;
- communiquer des renseignements sur les motifs seulement à la suite d'une demande d'AIPRP officielle;
- communiquer des renseignements sur les motifs à la suite d'une demande officieuse pour le rapport de décision;

- ne pas fournir d'explications pour les décisions de RPC/AE parce que celles-ci sont complexes;
- ne pas fournir d'explications, mais permettre aux contribuables d'obtenir, sur demande, des rapports internes de l'ARC dont le contribuable ne connaît pas l'existence.

Exiger une demande pour obtenir des renseignements sur des décisions

Cela peut prendre plusieurs mois pour obtenir des renseignements dans le cadre d'une demande à la Direction de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels. Ce retard pourrait faire en sorte qu'un contribuable qui est forcé de se fier à cette méthode pour obtenir des renseignements sur une décision de l'ARC soit privé de son droit d'interjeter appel devant la Cour canadienne de l'impôt. Cela n'est pas conforme à l'article 6 de la Charte des droits du contribuable qui garantit le droit à des renseignements complets, exacts, clairs et opportuns.

ENGAGEMENT DES AUTRES ADMINISTRATIONS FISCALES

D'autres administrateurs fiscaux au Canada et dans le monde reconnaissent le droit des contribuables à recevoir une explication des décisions. Nos recherches ont révélé que quelques administrations fiscales des provinces et à l'étranger s'engagent à donner les motifs de leurs décisions et ont établi des normes élevées à cet égard.

Par exemple, le Ministry of Small Business and Revenue de la Colombie-Britannique a établi un code de droits des contribuables de la province dans le cadre de son Taxpayer Fairness and Service Code. L'un des droits prévus dans le code de la C.-B. est [Traduction] le droit à des renseignements complets, exacts, clairs et opportuns qui correspond exactement au même libellé de l'article 6 de la Charte des droits du contribuable fédérale. Le code de la C.-B. indique que les contribuables ont le droit de demander et d'obtenir, par écrit, les renseignements dont ils ont besoin pour comprendre leurs obligations et leurs droits, y compris une explication écrite complète des décisions prises par le ministère. Le code de la C.-B. comporte un [Traduction] « droit à un traitement équitable », ce qui comprend le droit d'obtenir une explication écrite des facteurs dont le ministère a tenu compte pour prendre sa décision.

La Tax and Revenue Administration de l'Alberta a fait une promesse semblable de reconnaître le droit des contribuables d'obtenir des renseignements écrits qui portent sur leurs obligations et leurs droits. On encourage même les contribuables à obtenir des renseignements écrits afin qu'ils aient un dossier.

En Ontario, les agents des appels du ministère du Revenu examineront une opposition et formuleront une recommandation à l'intention du ministre relativement à l'issue de la question. Avant de formuler une recommandation à l'intention du ministre, les agents des appels informeront le contribuable, par écrit, de la recommandation ainsi que des motifs de cette dernière.

Aux États-Unis, les contribuables qui ne souscrivent pas aux constatations du Internal Revenue Service (IRS) peuvent déposer un appel auprès du Appeals Office. Les décisions relatives aux modifications proposées par l'examineur sont communiquées par écrit au contribuable.

Le Royaume-Uni a une charte, intitulée Your Charter, semblable à la Charte des droits du contribuable canadienne. L'agent des appels en Grande-Bretagne écrira au contribuable et lui expliquera son point de vue relatif à la question visée par l'appel.

Lorsque le Australian Tax Office prend une décision relative aux affaires fiscales d'un contribuable, il explique cette décision. En règle générale, il fournit une explication écrite de la décision.

Pour en savoir plus sur les politiques de ces administrations fiscales, consultez l'annexe A du présent rapport.

CE QUE LES TRIBUNAUX DISENT SUR LA PRESTATION DE MOTIFS SUFFISANTS

La responsabilité de l'ARC relativement à l'administration du régime fiscal du Canada comprend le pouvoir de prendre des décisions sur tous les aspects des obligations en matière d'impôt, de prestation et d'emploi d'un contribuable. Ce pouvoir de prendre des décisions est accompagné de la responsabilité de prendre de bonnes décisions de manière équitable et transparente.

Les tribunaux canadiens ont indiqué les raisons pour lesquelles la prestation des motifs d'une décision fait partie intégrante d'un bon processus décisionnel prescrit par la loi :

1. Les motifs permettent d'assurer la responsabilisation;
2. Les motifs permettent d'assurer de meilleures décisions;
3. Les motifs sont nécessaires dans le cadre d'un processus d'appel efficace;
4. L'obligation consiste à expliquer le **pourquoi** de la décision prise;
5. Les motifs doivent être fournis en temps opportun;
6. L'obligation de donner des motifs doit être pratique et raisonnable.

Des précédents jurisprudentiels peuvent permettre d'illustrer à l'ARC les raisons pour lesquelles la prestation de motifs complets et opportuns appuierait ses objectifs d'équité et de transparence pour les contribuables. Les principes reconnus dans la jurisprudence peuvent également aider les contribuables à établir des attentes réalistes quant aux types de renseignements qu'ils peuvent s'attendre à recevoir.

1. Les motifs permettent d'assurer la responsabilisation

L'article 11 de la Charte des droits du contribuable indique ce qui suit aux contribuables : « Vous êtes en droit de vous attendre à ce que nous [l'ARC] rendions compte ».

Responsabilisation est le fait d'être tenu responsable, assujetti à l'obligation de rendre compte, d'expliquer ou de justifier.

Il n'est pas surprenant que le premier motif donné par les tribunaux pour imposer l'obligation à certains décideurs soit de donner des motifs afin d'assurer la responsabilisation. « Il est plus probable que les personnes touchées ont l'impression d'être traitées avec équité et de façon appropriée si des motifs sont fournis [...] »¹. Cela renforce la démocratie en démontrant la crédibilité des institutions. Les tribunaux ont reconnu que « cela aide à créer la confiance du public [...] en les décisions² ». À son tour, la confiance du public permet de promouvoir la confiance et l'acceptation.

Le fait de faire preuve de responsabilité en offrant des explications relatives aux décisions importantes entraîne un autre avantage important. [Traduction] « Ce faisant, [le décideur] prouve qu'il a entendu et examiné la preuve et les arguments qui lui ont été présentés par chaque partie ».³

2. Les motifs permettent d'assurer de meilleures décisions

Les tribunaux canadiens ont également reconnu que « la rédaction de motifs [...] favorise une meilleure prise de décision en ce qu'elle exige une bonne formulation des questions et du raisonnement et, en conséquence, une analyse plus rigoureuse ».⁴ Les décideurs qui indiquent expressément leur raisonnement sont plus aptes à prendre en considération les points saillants. Cela diminue le risque qu'ils laissent de côté des questions importantes ou ne leur accordent pas l'importance qu'elles méritent. Ainsi, le fait de communiquer des motifs significatifs « réduit considérablement les risques de décisions arbitraires⁵ ». Les décideurs qui agissent de manière disciplinée au moment de fournir les motifs de leurs décisions feront un meilleur travail⁶, ce qui améliore la qualité de la justice et de l'équité.

3. Les motifs sont nécessaires dans le cadre d'un processus d'appel efficace

Le principal moyen d'assurer la responsabilité des décideurs et de s'assurer que les droits sont adéquatement respectés consiste à permettre de faire appel des décisions ou de demander leur examen. C'est pour cela que le droit canadien reconnaît que les « motifs permettent un examen efficace en appel⁷ ». Comment les personnes peuvent-elles jouir de leur droit de faire appel d'une décision s'ils ignorent pour quels motifs cette décision a été rendue?

Si des motifs convaincants sont fournis, cela peut également contribuer à diminuer le nombre d'appels injustifiés. Les personnes qui comprennent une décision fondée sont plus aptes à reconnaître que la

¹ *Baker c. Canada (Ministre de la Citoyenneté et de l'Immigration)* [1999] 2 R.C.S. 817 au paragraphe 39

² *Clifford v Ontario Municipal Employees Retirement System* [2009] O.J. N° 3900 au paragraphe 17 (Ont. C.A.), et consultez *R. c. R.E.M.* [2008] 3 R.C.S. 3.

³ Lord Alfred Denning, *The Road to Justice* (1955) à la page 29, cité dans *R. c. R.E.M.* [2008] 3 R.C.S. au para. 11

⁴ *R. c. R.E.M.* [2008] 3 R.C.S. 3 au paragraphe 12

⁵ *Baker c. Canada (Ministre de la Citoyenneté et de l'Immigration)* [1999] 2 R.C.S. 817 au paragraphe 38

⁶ *Williams c. Canada (Ministre de la Citoyenneté et de l'Immigration)* [1997] 2 C.F. 646 (Fed. C.A.)

⁷ *R. c. R.E.M.* [2008] 3 R.C.S. 3 au paragraphe 11

décision est juste. Par conséquent, il est peu probable qu'elles interjettent appel. Cela fait en sorte que l'ensemble du système devient moins coûteux et plus efficace.

4. L'obligation consiste à expliquer pourquoi la décision a été prise

Il est important de comprendre que le chemin menant à une décision et le **motif** d'une décision ne seront pas compris si un décideur ne fait qu'énoncer un résultat. Une conclusion n'est pas une explication. On ne comprendra pas davantage le chemin vers une décision ou le motif de celle-ci si le décideur ne fait qu'énoncer une règle et une conclusion. Le motif correspond au raisonnement qui lie la règle à la conclusion à laquelle on parvient. Même s'il n'est pas nécessaire que le motif comprenne un examen exhaustif de la preuve ou des faits, aucune explication n'a été offerte, sauf si la décision indique clairement la façon dont la règle s'applique aux faits afin d'arriver au résultat.

5. Les motifs doivent être fournis en temps opportun

Si les motifs peuvent permettre un examen en appel, ils doivent être fournis en temps opportun. Les personnes concernées par des décisions ne peuvent bénéficier de manière significative des décisions d'appel lorsque les motifs sont présentés après l'expiration de la date limite pour interjeter appel.

6. L'obligation de donner des motifs doit être pratique et raisonnable

Les tribunaux ont également reconnu que l'obligation de donner des motifs doit être pratique et raisonnable. L'obligation de donner des motifs, qu'elle soit imposée par la loi ou en raison d'un solide engagement en matière de politique, ne peut pas ne pas être pratique. Elle ne peut pas exiger la discussion de chaque élément de preuve⁸ ou l'énonciation de chaque règle, précédent, pratique ou principe⁹. L'obligation de donner des motifs ne peut pas non plus être si imposante qu'elle occasionne un coût ou un retard déraisonnable¹⁰. En d'autres mots, « [l]es motifs doivent être suffisants pour remplir leurs fonctions qui consistent à expliquer [le résultat], rendre compte au public et permettre un examen efficace en appel »¹¹.

⁸ *Clifford v. Ontario Municipal Employees Retirement System* [2009] O.J. N° 3900 au paragraphe 29 (Ont.C.A.)

⁹ *R. c. R.E.M.* [2008] 3 R.C.S. 3 au paragraphe 19

¹⁰ *Baker c. Canada (Ministre de la Citoyenneté et de l'Immigration)* [1999] 2 S.C.R. 817 au paragraphe 40

¹¹ *R. c. R.E.M.* [2008] 3 R.C.S. 3 au paragraphe 15

CONCLUSIONS

Nous avons défini la portée de notre examen en posant les quatre questions suivantes :

- L'ARC devrait-elle fournir aux contribuables les motifs de sa décision?
- Un refus de donner les motifs porte-t-il atteinte au droit du contribuable d'obtenir des renseignements complets et opportuns (Charte des droits du contribuable, article 6)?
- Un refus de donner les motifs porte-t-il atteinte au droit du contribuable de s'attendre à ce que l'ARC rende compte (Charte des droits du contribuable, article 11)?
- Le fait d'exiger que les contribuables obtiennent de tels renseignements à l'aide d'une demande d'accès à l'information porte-t-il atteinte au droit du contribuable d'obtenir des renseignements complets et opportuns (Charte des droits du contribuable, article 6)?

L'ombudsman des contribuables conclut que toutes les questions précédentes doivent être répondues par l'affirmative.

Les renseignements ne sont pas exacts et compréhensibles lorsqu'ils comprennent peu ou pas d'explication. Les contribuables ne peuvent pas savoir s'ils devraient accepter une décision lorsque aucune explication ou aucun motif ne leur a été fourni.

Les lettres de décision émises par l'ARC ne respectent pas le droit d'un contribuable à s'attendre à ce que l'ARC rende compte lorsque les motifs d'une décision ne sont pas donnés. Les contribuables ont besoin de savoir que les décisions sont correctes et ne sont pas arbitraires et que les circonstances individuelles sont prises en considération.

Le fait d'obliger les contribuables à demander et à obtenir les motifs d'une décision constitue un autre mépris pour leurs droits à l'information et à la responsabilisation.

L'ARC a informé le Bureau de l'ombudsman des contribuables que, lorsqu'un contribuable demande une explication pour une décision rendue relativement à un appel, [Traduction] « il n'y a rien qui empêche les agents des appels de présenter les faits qui ont mené à la décision de confirmer lorsqu'un contribuable en fait la demande ». Malheureusement, il n'y a également rien qui les en oblige.

Constatations

Demandes de renseignements

Si un contribuable doit présenter une demande pour une explication écrite à la Direction de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels (AIPRP), nous sommes d'avis que la quantité de temps que cela prend pour fournir au contribuable les renseignements requis est inacceptable. La législation relative prévoit une réponse dans les 30 jours; cependant, en vertu de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*, l'ARC peut demander une prolongation de 30 jours supplémentaires et, en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information* (LAI), l'ARC peut demander une prolongation dont la durée correspond à ce qu'elle estime nécessaire. Le Bureau de l'ombudsman des contribuables est préoccupé par le temps écoulé pour qu'un contribuable reçoive des renseignements lorsque l'on lui indique de formuler sa demande par l'intermédiaire de la Direction de l'AIPRP. Lorsque la décision a été rendue par les Appels, les contribuables ne disposent que de 90 jours pour déposer un avis d'opposition devant la Cour canadienne de l'impôt s'ils sont en désaccord avec la décision. Avant de déposer un avis d'opposition devant la Cour, de nombreux contribuables veulent et ont besoin d'une explication écrite afin de déterminer s'il est utile de continuer le processus.

Exhaustivité et clarté des explications

Dans les lettres de décision examinées par le Bureau de l'ombudsman des contribuables, l'ARC a simplement communiqué aux contribuables les articles pertinents de la loi sur lesquels un agent a fondé sa décision. L'ARC a de nombreux versets et paragraphes prérédigés. Les agents des appels utilisent généralement ces versets lorsqu'ils rédigent des lettres de décision, mais parfois ils les modifient pour les adapter à la situation particulière. Nous avons passé en revue les versets et nous avons déterminé qu'ils ne fournissent pas une explication adéquate. Nous sommes d'avis que ce défaut de fournir aux contribuables les motifs des décisions des Appels n'est pas conforme au droit du contribuable d'obtenir des renseignements complets, exacts, clairs et opportuns (Charte des droits du contribuable, article 6), ni à son droit de s'attendre à ce que l'ARC rende compte (Charte des droits du contribuable, article 11).

Nous sommes d'avis que le contribuable a le droit de connaître les motifs d'une décision qui a une incidence sur ses droits et ses intérêts. Le fait d'exiger qu'un contribuable cherche à obtenir ces motifs par l'entremise de procédures longues et complexes, plutôt que de leur présenter tout simplement la décision, contrevient au droit à des renseignements complets, opportuns et clairs, de même qu'au droit de s'attendre à ce que l'ARC rende compte.

RECOMMANDATIONS

À la lumière des recherches et des analyses précédentes, l'ombudsman formule la recommandation suivante :

Lorsque la Direction générale des appels a examiné l'opposition d'un contribuable et qu'elle a rendu une décision afin de confirmer, de modifier ou d'annuler la décision initiale de l'ARC, elle devrait fournir au contribuable les motifs de sa décision par écrit. Il n'est pas nécessaire que ces motifs renvoient à chaque facteur ou conclusion du processus décisionnel, mais ils devraient être suffisants, lorsqu'ils sont lus selon le contexte, pour indiquer pourquoi la Direction générale des appels a pris une telle décision.

Présenter les motifs signifie présenter les renseignements fondamentaux au sujet de la décision, y compris une description de la décision, les pouvoirs en vertu desquels la décision a été rendue, une description des principales étapes du processus de prise de décision et une référence au fondement factuel de la décision.

Nous recommandons que l'ARC fournisse ces motifs dans le corps de la lettre de décision au contribuable ou qu'elle instaure une politique en vertu de laquelle le rapport sur un appel ou le rapport sommaire doit être joint à toutes les lettres de décision.

ANNEXE A – POLITIQUES DES AUTRES ADMINISTRATIONS FISCALES

Colombie-Britannique

Le code de la C.-B. comporte un [Traduction] droit à un traitement équitable, ce qui comprend le droit d'obtenir une explication écrite des facteurs dont le ministère a tenu compte pour prendre sa décision.

[Traduction]

Vous êtes en droit de demander et que l'on vous fournisse des renseignements par écrit afin de vous aider à comprendre vos obligations et vos droits, y compris ce qui suit (sans toutefois vous y limiter) :

- un avis qui est clair, facile à comprendre, complet, exact, cohérent et présenté en temps opportun;
- des renseignements dans un format qui vous est accessible et commode;
- des explications complètes écrites concernant nos décisions.

[Traduction]

Vous êtes en droit de vous attendre à ce que nous appliquions la loi de manière équitable et impartiale de sorte que vous ayez confiance en nous lorsque nous menons des activités essentielles au financement des services publics. Le fait de vous traiter équitablement comprend ce qui suit, sans toutefois s'y limiter :

- prendre des décisions justes, équitables et opportunes conformément à la loi en tenant compte de toutes les circonstances pertinentes et en appliquant la loi de manière uniforme et impartiale;
- honorer les avis écrits, sous la forme de lettres de décision en matière d'impôt que vous avez demandées, qui s'appliquent particulièrement à votre situation;
- vous écouter et vous donner la possibilité de fournir des renseignements et des preuves afin de soutenir votre position, de sorte que nous puissions comprendre la situation dans son ensemble;
- tenir compte de votre situation lorsque celle-ci est pertinente en ce qui concerne notre décision et, sur demande, vous fournir une explication écrite relative aux circonstances prises en considération, de sorte que tout malentendu puisse être corrigé.

Alberta

Le Fairness and Service Pledge de la Tax and Revenue Administration de l'Alberta comprend les droits suivants :

[Traduction]

Obtenir de l'aide : vous êtes en droit d'obtenir de l'aide auprès de nous de sorte que vous puissiez clairement comprendre vos obligations et vos droits. Nous vous répondrons et vous offrirons de l'aide d'une manière opportune, souple et commode et ne ménagerons aucun effort afin de répondre à vos besoins. Vous avez le droit d'obtenir des renseignements écrits relativement à vos obligations et vos droits. Nous vous invitons à obtenir des renseignements écrits afin que vous ayez un dossier. Nous pouvons vous fournir des opinions écrites, comme des interprétations techniques ou des décisions anticipées en ce qui concerne les opérations fiscales des sociétés.

Obtenir des renseignements : vous êtes en droit d'obtenir des réponses complètes, exactes et claires à vos questions, de même que des réponses courtoises et opportunes.

Ontario

En Ontario, un appel doit être déposé à la fois devant la Cour supérieure de justice et la Direction générale des appels en matière fiscale dans les 90 jours. Un agent des appels examinera le dossier et formulera une recommandation à l'intention du ministre. Avant de formuler une recommandation à l'intention du ministre, l'agent des appels indiquera au contribuable les résultats de l'examen de son opposition. Cet avis comprendra les motifs de la recommandation et sera présenté par écrit.

Internal Revenue Service (IRS) des États-Unis

Aux États-Unis, si vous ne souscrivez pas aux constatations du Internal Revenue Service (IRS), vous pouvez déposer un appel auprès du Appeals Office.

Le site Web de l'IRS indique ce qui suit : [Traduction] « Dans les quelques semaines suivant votre rencontre avec l'examineur, vous recevrez une lettre vous informant de votre droit de faire appel des modifications proposées dans les 30 jours, ainsi qu'une copie du rapport d'examen expliquant les modifications proposées par l'examineur. Vous pouvez vous adresser à un tribunal si vous ne parvenez pas à une entente avec les Appels ».

HM Revenue and Customs du Royaume-Uni (HMRC)

Your Charter est une charte du HMRC pour les contribuables en Grande-Bretagne. Il s'agit de l'équivalent britannique de la Charte canadienne des droits du contribuable.

Les renseignements tirés du HMRC indiquent ce qui suit : [Traduction] « Lorsque le HMRC n'offre pas un examen, le contribuable peut écrire à l'agent qui a rendu la décision initiale et demander un examen. L'agent du HMRC répondra au contribuable et lui expliquera son point de vue au sujet de la question visée par l'appel ».

Australian Taxation Office (ATO)

Les renseignements tirés de l'ATO indiquent :

[Traduction]

Expliquer notre décision : lorsque nous rendons une décision relative à vos affaires fiscales, nous expliquons cette décision. En règle générale, nous fournissons une explication écrite de la décision. Dans des circonstances très limitées (si une autre personne est concernée ou que l'on soupçonne une fraude), nous ne serons pas en mesure d'expliquer nos décisions pleinement, mais nous fournirons néanmoins autant de renseignements que nous le pouvons. Une fois que nous avons rendu notre décision, nous vous enverrons généralement un avis de décision comprenant les motifs de notre décision.