



Ministerul Finanțelor Publice



Agenția Națională de  
Administrare Fiscală

## CARTA CONTRIBUABILULUI

### Preambul

---

A respecta legea fiscală este una dintre îndatoririle civice esențiale. Serviciile publice devin posibile datorită plății impozitului.

Administrația fiscală este în serviciul colectivității, adică în serviciul fiecărui cetățean în parte. Formată din funcționari competenți și disponibili, ea își asumă misiunea sa de serviciu public, înregistrează progrese importante în ceea ce privește calitatea serviciului și relația cu contribuabilul.

Dezvoltarea civismului fiscal presupune o relație responsabilă între cetățean și funcționarul fiscal. Simplitatea, respectul și echitatea trebuie să orienteze acțiunea Administrației fiscale.

Relația dintre contribuabili și Administrația fiscală își are temeiul în prevederile Constituției:

„Art. 56 Contribuții financiare

(1) Cetățenii au obligația să contribuie, prin impozite și prin taxe, la cheltuielile publice.

(2) Sistemul legal de impuneri trebuie să asigure așezarea justă a sarcinilor fiscale.

(3) Orice alte prestații sunt interzise, în afara celor stabilite prin lege, în situații excepționale.”

Din aceste prevederi se desprind următoarele:

- principiul impozitului este legitim, iar cetățenii au obligația să consimtă la acesta;

- nivelul impozitelor ține seama de condițiile de existență ale cetățenilor;

- fiecare cetățean trebuie să plătească ceea ce datorează și nimic în plus.

„Carta contribuabilului” recapitulează într-o manieră clară și sintetică, în jurul acestor idei fundamentale, drepturile și obligațiile dvs. față de Administrația fiscală, care devin, implicit obligații și drepturi ale acesteia față de dvs.

Prezentul document urmărește să găsească echilibrul necesar între exercitarea misiunii de serviciu public al Administrației fiscale și așteptările dvs. legitime și de a ancora acest echilibru într-o relație fondată pe încredere reciprocă și pe respectarea legii.

Astfel, cartea prezintă într-o manieră simetrică și echilibrată:

I. o administrație care vă simplifică viața,  
un contribuabil cetățean;

II. o administrație care respectă persoana și drepturile sale,  
un contribuabil cooperant;

III. o administrație echitabilă,  
un contribuabil loial.

## **I. O administrație care vă simplifică viața**

Avem datoria de a fi prezenți în preajma dvs. și de a vă facilita plata impozitului. Administrația fiscală are grija constantă de a vă sprijini în îndeplinirea obligațiilor fiscale și dorește îmbunătățirea permanentă a relațiilor de parteneriat cu dvs.

**În serviciul dvs. - un contact ușor, un tratament rapid și personalizat.**

### **Funcționari disponibili și identificați**

Interlocutorul dvs. este identificat și responsabil. Toate documentele poartă datele de identificare ale emitentului (adresă, telefon, e-mail, structură emitentă). În cazul asistenței prin telefon, funcționarul își declină identitatea.

### **Angajamente pentru a facilita declararea și plata obligațiilor fiscale**

Noi răspundem la toate apelurile dvs. telefonice. Dacă nu putem soluționa imediat apelul dvs., vă comunicăm modalitatea de rezolvare ulterioară.

Noi răspundem la petițiile în scris în termenul legal de 30 de zile. În mod excepțional, dacă problematica este complexă și necesită un termen suplimentar pentru obținerea punctului de vedere de la direcțiile de specialitate, vă informăm despre aceasta în mod corespunzător.

Noi răspundem la mesajele transmise prin e-mail în 2 zile.

Noi asigurăm confidențialitatea datelor primite de la dvs.

### **În serviciul dvs. - mijloace moderne de comunicare**

Un serviciu telefonic (031.40.39.160- Biroul central de asistență a contribuabililor) este disponibil de luni până vineri între orele 8,30-16,30, pentru a răspunde întrebărilor dvs.

Portalul ANAF ([www.anaf.ro](http://www.anaf.ro)) vă oferă informații fiscale generale, referitoare la legislația fiscală, cu noutățile la zi, răspunsurile la cele mai frecvente întrebări, formulare, calendarul fiscal, convenții pentru evitarea dublei impuneri și alte informații utile. Portalul permite totodată declararea și plata on-line.

### **Vă ascultăm doleanțele și corectăm eventualele erori**

Fiecare caz prezintă particularitatea sa și este tratat ca atare. Noi revedem, dacă este necesar, situația dvs. fiscală și corectăm fără întârziere eventualele erori semnalate.

### **Tratamentul pe timpul controlului fiscal**

Organul de control fiscal vă aduce la cunoștință drepturile și obligațiile dvs. pe timpul desfășurării acestuia.

## **Un limbaj clar și ușor de înțeles pentru dvs.**

### **Noi vorbim clar pentru a fi înțeleși**

Noi utilizăm termeni clari pentru a fi înțeleși de către toți contribuabilii și evităm limbajul de specialitate.

### **Materiale de informare pentru a vă ajuta în demersurile dvs.**

Pentru a vă ajuta să vă îndepliniți ușor obligațiile fiscale, vă oferim diverse materiale de informare (pliante, ghiduri, afișe etc.), pe care le găsiți la sediul unității fiscale sau pe Portalul ANAF.

## **Obligații simplificate**

### **Sprijin la înființarea unei afaceri**

La înființarea unei afaceri, puteți apela la serviciile noastre, în vederea clarificării modului de obținere a codului de identificare fiscală.

### **Completați mai repede declarațiile fiscale**

Noi ne străduim permanent să vă simplificăm îndeplinirea obligațiilor fiscale. Pentru a nu vă mai deplasa la unitatea fiscală, pe Portalul ANAF găsiți formularele de care aveți nevoie și programele informatice.

### **Oferirea de servicii on-line la declarare și plată**

Administrația fiscală își îmbunătățește permanent instrumentele specifice, astfel încât dvs. să vă achitați de obligațiile fiscale de o manieră modernă, sigură și fără a vă mai deplasa la sediul unității fiscale.

Declarațiile fiscale stipulate prin ordin al președintelui ANAF pot fi depuse pe cale electronică.

Plata electronică este de asemenea posibilă în cazurile reglementate. La rândul lor, persoanele fizice pot alege modalitatea de plată pe care o doresc în cazul impozitului pe venit.

## Un regim de sancțiuni mai rațional

Sistemul sancțiunilor în domeniul fiscal a fost reorganizat pentru a fi mai bine înțeles. Astfel, prevederile în acest domeniu sunt simplificate, încadrate ierarhic în funcție de gravitatea faptei și reglementate unitar în cadrul Codului de procedură fiscală.

## Un contribuabil cetățean

---

### **Dvs. recunoașteți legitimitatea principiului de impozitare**

Dvs. respectați legea și normele de drept.

### **Dvs. sunteți conștient de obligațiile dvs.**

Dvs. participați la interesul general prin impozite.

Dvs. nu vă sustrageți obligațiilor fiscale.

### **Dvs. depuneți declarațiile în termenul legal**

Dvs. faceți dovada civismului fiscal.

Dvs. îndepliniți voluntar și spontan obligațiile dvs. fiscale.

### **Plățiți impozitele la termenele legale**

Dvs. respectați termenele scadente care vă sunt comunicate astfel încât impozitele să fie plătite în termenul legal.

### **Sunteți reactiv**

Modificările care influențează situația dvs. fiscală le comunicați fără întârziere Administrației fiscale.

Schimbarea domiciliului fiscal este comunicată Administrației fiscale.

Dacă nu vă cunoașteți obligațiile fiscale, vă informați. Structurile de asistență sunt la dispoziția dvs.

### **Contribuiți la modernizarea procedurilor care privesc relația cu contribuabilii**

Dacă aveți posibilitatea, dvs. contribuiți la sporirea gradului de utilizare a modalităților moderne de contact, de declarare și de plată (e-mail, declarare on-line, plată electronică), care vă sunt propuse.

### **Recunoașteți fundamentul actului de control**

Dvs. acceptați controlul ca pe un mijloc de a asigura egalitatea tuturor în fața impozitului și ca pe un „feed-back” la sistemul declarativ. Dvs. nu vă opuneți actului de control.

## II. O administrație care respectă persoana și drepturile sale

### Se prezumă buna dvs. credință

#### Vă puteți înșela atunci când declarați

Se prezumă că declarațiile depuse de dvs. sunt complete și exacte. Când Administrația fiscală consideră că o declarație este incompletă sau inexactă, trebuie să o demonstreze. De aceea, noi avem obligația de a motiva propunerile de rectificare pe care vi le adresăm.

Dvs. nu întârziati să ne anunțați, atunci când cunoașteți, printr-o indicație expresă, motivele pentru care nu ați declarat anumite elemente.

În caz de neconcordanță între sumele din declarația de venit și sumele comunicate Administrației fiscale de către entitățile care fac rețineri de impozite la sursă, veți primi o notificare pentru rectificarea declarației. Depunerea unei noi declarații nu se sancționează.

Prin aceste dispoziții demonstrăm că buna dvs. credință nu este pusă la îndoială.

### Aveți dreptul la securitate juridică

#### Actele noastre ne angajează

Noi ne angajăm față de dvs. prin materialele de informare cu caracter general, precum și prin adresele sau notificările referitoare la situația dvs. fiscală proprie, pe care vi le adresăm.

#### Puteți să ne solicitați explicații pentru aplicarea corectă a legii

Puteți să ne solicitați opinia în legătură cu aplicarea legii, la care veți primi un răspuns detaliat și clar.

Când Administrația fiscală își exprimă poziția în scris asupra unei situații în care sunteți implicat, această poziție se bazează pe situația expusă de dvs. cu sinceritate.

#### Drepturile dvs. sunt definite și garantate prin lege

Legea definește drepturile dvs., în special cu ocazia inspecției. Astfel, dvs. trebuie să fiți informat înainte de declanșarea acesteia și aveți dreptul la consiliere pe timpul inspecției.

### Puteți să contestați poziția noastră

#### Pentru a vă exercita drepturile, noi vă facilităm înțelegerea deciziilor noastre

Pentru a vă putea exprima opinia, trebuie mai întâi să înțelegeți ceea ce vi se solicită din partea Administrației fiscale. În cazul controlului, motivarea rectificărilor propuse trebuie să fie explicată și exprimată într-un limbaj clar.

Motivarea trebuie să se bazeze pe reglementări, dar și pe analiza aprofundată și clară a circumstanțelor cazului.

De aceeași manieră, răspunsul organului de control la observațiile contribuabilului trebuie să fie motivat și complet.

Când Administrația fiscală argumentează, în sprijinul soluției oferite, pe baza reglementărilor de ordin fiscal, puteți să solicitați detalii.

### **Puteți să nu fiți de acord cu noi**

În cazul în care considerați că situația dvs. fiscală nu a fost apreciată corect, puteți să contestați poziția noastră și să prezentați argumentele dvs. Noi vă ajutăm în acest sens.

În principiu, trebuie evitate litigiile inutile. Dacă totuși aveți o problemă de declarare, de calcul sau de plată a impozitului și nu ați obținut satisfacție la serviciul care se ocupă de cazul dvs., puteți să vă adresați structurii superioare din punct de vedere ierarhic.

### **Aveți dreptul să fiți ascultat cu considerație din partea noastră**

#### **Noi cunoaștem importanța pe care o acordați rapidității și eficacității de acțiune a Administrației fiscale**

Noi analizăm solicitările dvs. cât mai rapid posibil și vă comunicăm răspunsul în termenul legal de 30 de zile.

Cererile de rambursare de TVA sunt tratate în mod corespunzător, astfel încât să încasați cât mai rapid sumele cuvenite.

### **Secretul fiscal reprezintă o valoare puternică a administrației**

#### **Protejarea vieții dvs. private este primordială**

Informațiile aflate în posesia noastră, fie cele furnizate de dvs. fie cele furnizate de terți potrivit procedurilor legale, sunt utilizate exclusiv în scopuri fiscale. Ele sunt protejate prin secretul profesional, care interzice funcționarilor fiscali, sub pedeapsa sancțiunilor disciplinare sau penale, de a dezvălui la terți, adică la orice persoană în afară de dvs., informațiile care vă privesc.

Această regulă se aplică atât la transmiterea de informații orale, cât și la comunicarea de documente scrise (declarații fiscale, extrase ale actelor notariale, decizii de impunere etc.) sau informații obținute cu ocazia unei inspecții fiscale.

Legea nu permite derogarea de la această regulă decât în anumite situații, strict reglementate (spre exemplu, comunicarea informațiilor dvs. altor autorități, la solicitarea acestora) și care, de asemenea, sunt obligate la respectarea confidențialității.

#### **Aplicațiile noastre informatice respectă drepturile dvs.**

Noi gestionăm dosarele contribuabililor prin mijloace informatice moderne. Este asigurată securitatea datelor.

## **Un contribuabil cooperant**

---

### **Dvs. manifestați corectitudine și curtoazie față de funcționarii fiscali**

#### **Dacă faceți obiectul controlului, dvs. vă comportați de o manieră responsabilă cu inspectorul fiscal**

Prezența inspectorului fiscal la sediul societății dvs. este legitimă, acesta își exercită misiunea într-un cadru strict definit prin lege. Dvs. îl primiți cu curtoazie și îi oferiți condiții bune de lucru.

Dvs. îi prezentați principalele caracteristici tehnice și economice ale activității dvs., precum și informații utile pentru cunoașterea companiei dvs.

Dvs. îi facilitați vizitarea companiei: încăperi, stocuri, producție neterminată, etc.

### **Contribuiți la buna desfășurare a operațiunilor de control**

Dvs. îi faceți cunoscut inspectorului fiscal modul de organizare a evidențelor contabile și de gestiune, precum și dispozitivul de audit intern existent.

Dvs. îi puneți la dispoziție, într-un timp rezonabil, documentele și evidențele contabile pe care le solicită pentru a fi consultate sau îl informați despre locul în care sunt clasate și, dacă este posibil, îi permiteți liberul acces la aceste documente sau aceste locuri.

Dvs. îi permiteți să facă copii de documente sau să furnizeze copii. Accesul la documente poate fi realizat și prin intermediul suportului electronic: dischetă, CD etc.

Dvs. îi oferiți informații precise și complete, pentru ca inspectorul să-și formeze o imagine clară asupra situației fiscale, astfel încât să se evite o muncă inutilă.

Pe parcursul controlului, vă interesați despre evoluția acestuia. Dacă sunteți puțin disponibil pentru dialog, fixați de comun acord cu inspectorul un calendar al întâlnirilor sau puteți desemna o altă persoană pentru a vă reprezenta.

### **Vă asumați responsabilitățile**

Dacă Administrația fiscală constată în cursul controlului că dvs. v-ați înșelat asupra cuantumului obligațiilor fiscale, veți plăti majorări de întârziere.

Dacă atitudinea dvs. în cursul controlului fiscal are ca efect împiedicarea derulării acestuia, vă veți expune rigorilor legii.

Dacă ați comis fraudă fiscală, veți fi sancționat și vă veți expune consecințelor cu caracter penal.

### III. O administrație echitabilă

---

#### **Noi suntem profesioniști în domeniul fiscal**

##### **Noi aplicăm legea cu neutralitate**

Funcționarul din Administrație fiscală beneficiază de o bună pregătire în domenii foarte diverse ale fiscalității. Este un expert competent pentru a gestiona dosarul dvs. și a vă răspunde la întrebările pe care i le adresați. În același timp, el face parte dintr-o echipă și poate, dacă situația fiscală este complexă, să solicite sprijinul altor specialiști pentru a vă oferi cel mai bun răspuns posibil.

#### **Noi avem obligația de a fi loiali**

##### **Noi suntem imparțiali și realiști**

Noi aplicăm reglementările fiscale cu discernământ și apreciem situațiile cu imparțialitate, realism și coerență. Noi nu căutăm greșeala cu orice preț.

##### **Noi ținem cont de dificultățile dvs.**

Noi examinăm cu atenție situațiile dificile. Dvs. puteți să obțineți facilități la plata obligațiilor fiscale, în condițiile legii.

##### **Nu veți avea incertitudine asupra deciziilor noastre**

Veți fi informat despre deciziile noastre referitoare la obligațiile dvs. fiscale.

#### **Noi căutăm echilibrul în relațiile cu dvs.**

Noi aplicăm adesea aceleași reguli ca și dvs.

Când vă solicităm o informație noi vă acordăm un termen suficient pentru răspuns. Noi acceptăm în general termene suplimentare pe care dvs. ni le solicitați pentru a răspunde (la o propunere de rectificare, spre exemplu) și în mod special în perioada vacanțelor, sau în cazul unor evenimente personale sau familiale.

În cadrul unei proceduri de rectificare, răspunsul inspectorului la observațiile dvs. intervine, în principiu, într-un termen de 30 de zile.

Când vă rambursăm cu întârziere impozitul plătit în plus, vă datorăm dobândă.

#### **Noi adaptăm inspecția la realitate**

##### **Suntem conștienți că inspecția are un cost pentru dvs.**

Inspectorul ține cont de realitatea din cadrul companiei dvs. pentru a cădea de acord, împreună cu managerul, asupra programării controlului. De-a lungul acțiunii de control trebuie să se poarte un dialog constructiv.



Inspectorul manifestă transparență și simț pedagogic față de dvs. La rândul dvs., sunteți implicat în procesul de control.

Durata controlului este limitată.

Dacă nu se justifică o verificare generală, Administrația fiscală procedează la acțiuni de control axate pe un impozit, pe un exercițiu financiar și limitează prezența inspectorului în companie.

## **Noi ne desfășurăm activitatea în mod transparent**

### **Noi vă consultăm opiniile**

La nivelul unităților fiscale sunt distribuite chestionare de opinie privind activitatea Administrației fiscale și gradul de satisfacție a cerințelor contribuabililor. Analiza informațiilor furnizate de chestionare se realizează periodic la nivelul ANAF, contribuind la cunoașterea din timp a aspectelor care necesită ajustări și îmbunătățiri.

Fiecare contribuabil are posibilitatea să sesizeze operativ faptele legate de comportamentul necorespunzător al personalului fiscal, accesând Portalul ANAF la adresa [www.anaf.ro](http://www.anaf.ro).

## **Un contribuabil loial**

---

### **Declarațiile dvs. sunt sincere și complete**

Dvs. menționați în declarații toate elementele necesare impozitării, exact cuantificate.

Dvs. întocmiți corect declarațiile. Situația declarată corespunde realității.

Dvs. nu solicitați să beneficiați de un regim favorabil dacă acesta nu corespunde situației dvs.

Deconturile TVA trebuie să corespundă operațiunilor realizate.

Contabilitatea dvs. este sinceră și nu utilizați instrumente care să permită trucarea sau modificarea înregistrărilor contabile.

### **Participarea dvs. este pozitivă**

Dvs. ne semnați erorile pe care le-ați constatat în legătură cu cuantumul impunerii.

Ceea ce dvs. declarați, poate fi supus examinării.

Dvs. înțelegeți că, dacă Administrația fiscală vă solicită o informație, aceasta este necesară pentru completarea dosarului dvs. Răspunsul dvs. este clar, exact și complet, și îl transmiteți cât mai rapid posibil.

Dacă declarația dvs. a făcut obiectul unei examinări care a condus la modificări, dvs. nu contestați impozitul stabilit, decât dacă îl estimați ca

nejustificat. Dvs. nu utilizați reclamația pentru „a câștiga timp”, ci pentru a demonstra realitatea.

### **Expuneți situația dvs. așa cum este în realitate**

Dacă dvs. solicitați o perioadă de grație legată de situația dvs., de care noi vom ține cont, expuneți faptele cu sinceritate. Dvs. furnizați toate elementele utile pentru buna apreciere a cazului dvs., fără omisiuni sau deformarea realității.

### **În loc de încheiere**

*Nu uitați că atât timp cât statul - ca forma de organizare socială - există, impozitele fac parte din viața noastră.*

