

CANADA
PROVINCE DE QUÉBEC
District : Québec
Localité : Québec
N° de dossier judiciaire : 200-32-710935-247

Date : 21 mai 2025

DEVANT L'ARBITRE :

M^e Jules Bernier

Concentration Hockey Québec Inc.
(représentée par Karl Sirois)

c.

**Vanessa Arseneault et Maxim
Bernard**

Partie demanderesse

Partie défenderesse

SENTENCE ARBITRALE

I. INTRODUCTION

1. Résumé du litige

La demanderesse est une entreprise qui offre des programmes d'entraînement en hockey sur glace. Elle réclame une somme de 2 445,52 \$ de la défenderesse, pour des services qui ont été rendus au fils de cette dernière.

De son côté, la défenderesse prétend qu'une partie des services ont été fournis à son fils. Elle affirme que le contrat a été résilié avant la fin des programmes auxquels il était inscrit. Par conséquent, elle déclare que le montant réclamé doit être diminué d'un montant équivalent au pourcentage (%) des séances d'entraînement qui n'ont pas été suivies par son fils. C'est pourquoi elle reconnaît devoir une somme de 830,23 \$ à la demanderesse.

2. Historique de la procédure

La demanderesse a envoyé une mise en demeure le 21 juin 2024, la demande introductive d'instance a été déposée le 25 juillet 2024, la défenderesse a déposé une contestation le 14 août 2024, le dossier a été assigné à l'arbitre le 25 avril 2025, une rencontre préliminaire a eu lieu le 6 mai 2025, les parties ont confirmé leur participation à l'arbitrage et l'audition s'est tenue le 21 mai 2025.

II. LES FAITS

[1] La demanderesse est une entreprise qui offre des programmes d'entraînement de hockey sur glace. Pour bénéficier de ces programmes, les personnes doivent s'inscrire en ligne via le site internet de l'entreprise et payer les frais d'inscription. Ces frais varient en fonction des programmes choisis et les coûts apparaissent sur le site pour chaque programme sélectionné.

[2] Selon le témoignage de la demanderesse, dès qu'une personne s'inscrit à un programme, il existe deux (2) options de paiement. Si un paiement est effectué sur-le-champ, par carte de crédit, le système génère automatiquement une confirmation de l'inscription et du paiement effectué. Dans le cas où la personne opte pour faire des paiements échelonnés, la demanderesse communique avec elle par courriel, pour confirmer le nombre de paiements et le moment où ils seront portés, sous forme de paiements préautorisés, à sa carte de crédit.

[3] La défenderesse a envoyé un courriel à la demanderesse le 31 juillet 2023, dans lequel elle indique vouloir payer la facture en 12 versements. La demanderesse a confirmé le choix de cette option le 1^{er} août 2023.

[4] La facture produite en preuve montre que la défenderesse a inscrit son fils aux différents programmes, le 3 août 2023, pour la saison 2023-2024. La défenderesse mentionne plutôt le 31 juillet 2023, pour les programmes Optimum et H-Plus et le 5 octobre 2023 pour le programme QHD. Ce dernier est en réalité un camp de sélection qui dure une journée et s'est tenu le 9 octobre 2023.

[5] Pour la saison 2023-2024, même si la facture indique la saison 2022-2023, les parties s'entendent sur les items mentionnés dans cette facture.

[6] Aucun autre document n'a été signé par les parties ou n'a été envoyé à la défenderesse. Fait à noter, la facture indique qu'elle est "payable sur réception" [sic], malgré les modalités de paiement sur lesquelles les parties s'étaient entendues et qui s'étaient étalées sur plusieurs mois.

[7] Une saison s'échelonne du mois de septembre d'une année au mois d'avril de l'année suivante. Dans le cadre du programme H-Plus, la saison comprend 32 événements et dans le programme Optimum, la saison comprend 48 séances d'entraînement. S'ajoutent à cela trois (3) tournois obligatoires, qui coûtent 200 \$ chacun. Le fils de la défenderesse a participé au 1^{er} tournoi en novembre 2023, mais pour des raisons financières, il n'a pas participé aux deux (2) autres tournois qui avaient lieu plus tard dans la saison.

[8] Selon le témoignage de la demanderesse, lorsqu'une personne s'inscrit à un programme, elle se commit pour la saison entière et les frais d'inscription sont non-remboursables. Il s'agit d'un engagement et ce, indépendamment du fait que la personne bénéficiaire des programmes participe ou non à toutes les séances d'entraînement.

[9] La facture produite en preuve par la demanderesse se détaille comme suit : inscription au programme Optimum 2023-2024 : 2 340 \$; inscription au programme H-Plus : 980 \$; rabais VIP 147 \$; inscription au camp de sélection QHD : 125 \$; commande de chandails et de bas : 114,98 \$; TPS 168,90 \$ et TVQ : 338,95 \$; le tout pour un total de : 3 906,85 \$. Il faut déduire de ce montant, une somme de 1 570,95 \$ qui représente cinq (5) versements de 314,19 \$, effectués par la défenderesse. La demanderesse ajoute des frais d'administration de 2 % pour les mois de février, mars et avril 2024, soit 109,62 \$, ce qui laisse un solde impayé de 2 445,52 \$.

[10] Malgré plusieurs rappels faits à la défenderesse, et la mention de celle-ci dans son courriel du 11 avril 2024 que le paiement serait fait en mai 2024, le solde dû demeure toujours impayé, à ce jour.

[11] De son côté, la défenderesse ne conteste pas le fait que des services aient été rendus, mais est en désaccord avec la somme qu'on lui réclame. En effet, la défenderesse argumente qu'il faut déduire du solde dû, 25 % du coût du programme Optimum pour des séances d'entraînement dont son fils n'a pas bénéficié (12 séances sur un total de 48) et 16 % du coût du programme H-Plus (5 séances sur un total de 32). De plus, selon le témoignage de la défenderesse, le montant de 125 \$, pour le programme QHD, ne devrait pas être payé puisque son fils n'a pas été sélectionné. Quoiqu'il en soit, selon ses calculs, la défenderesse convient qu'elle doit une somme de 830,23 \$, qu'elle est disposée à payer à la demanderesse.

[12] La défenderesse n'exige pas de remboursement pour les séances d'entraînement manquées avant la fin février 2024, mais seulement après. En effet, elle affirme que le contrat aurait été résilié verbalement par la demanderesse, le 29 février 2024. Lors d'une conversation téléphonique tenue entre les parties ce jour-là, la défenderesse informe la demanderesse, qu'en raison de sa situation financière, elle ne pourra pas participer au tournoi obligatoire du mois de mars 2024. La demanderesse aurait alors mentionné que, de toute façon, elle retirait le fils de la défenderesse des programmes Optimum et H-Plus. La défenderesse considérait cette réaction comme une résiliation du contrat. Par la suite, le fils de la défenderesse ne s'est plus présenté au Centre pour participer aux activités organisées par la demanderesse.

[13] Selon la demanderesse, les frais d'inscription sont un engagement pour l'entièreté de la saison et ils sont non remboursables. " Il n'y a pas de politique de remboursement", dit-elle. "Ce sont des programmes contingentés" et une fois une personne inscrite, on ne peut lui substituer quelqu'un d'autre.

[14] La défenderesse ignorait que les frais d'inscription n'étaient pas remboursables.

III. LES POSITIONS DES PARTIES

[15] La demanderesse réclame le solde dû de 2 445,52 \$ en affirmant que l'inscription aux programmes est un engagement pris par la personne pour la saison entière, peu importe le nombre de séances d'entraînement à laquelle elle participe.

[16] La défenderesse, de son côté, prétend que le contrat a été résilié par la demanderesse le 29 février 2024 et, en conséquence, considère être en droit de déduire du montant réclamé les séances d'entraînement auxquelles son fils n'a pas participé. Elle offre, selon ses calculs, une somme de 830,23 \$.

IV. LES QUESTIONS EN LITIGE

[17] Les questions en litige ?

- 1- Quelles sont les règles qui gouvernent la relation contractuelle entre les parties ?
- 2- La demanderesse est-elle en droit de réclamer le solde dû de 2 445,52 \$?
- 3- La défenderesse est-elle en droit de déduire du montant réclamé par la demanderesse, un pourcentage (%) équivalent aux séances d'entraînement auxquelles son fils n'a pas participé ?

V. LE DROIT APPLICABLE

[18] Le droit applicable :

- 1- Code civil du Québec, CCQ-1991 ("C.c.q")
- 2- Loi sur la protection du consommateur, RLRQ, c. P-40.1 ("L.p.c.")
- 3- Règlement d'application de la loi sur la protection du consommateur RLRQ c. P-40.1. r.3

VI. ANALYSE

Question 1

Quelles sont les règles qui gouvernent la relation contractuelle entre les parties ?

[19] Dans le présent litige, en vertu des articles 1378, 1383, 1384 et 2098 du C.c.q., on est en présence d'un contrat qui présente plusieurs caractéristiques : 1) Il s'agit d'un contrat de service, puisqu'il consiste à offrir des services professionnels d'entraînement; 2) d'un contrat de consommation, c'est-à-dire conclu entre un commerçant et une personne physique, le consommateur; 3) conclu à distance, car les parties n'étaient pas en présence l'une de l'autre au moment de sa conclusion; 4) à exécution successive, car il s'exécute en plusieurs séances d'entraînement s'échelonnant sur plusieurs mois.

[20] Selon l'article 2 L.p.c. "La présente loi s'applique à tout contrat conclu entre un consommateur et un commerçant dans le cours des activités de son commerce et ayant pour objet un bien ou un service".

[21] Or, comme il s'agit d'un contrat régi par la L.p.c., celui-ci est soumis à certaines exigences.

[22] Dans le cas d'un contrat conclu à distance, comme c'est le cas ici, l'article 51.1 L.p.c. prévoit, entre autres, que le commerçant doit divulguer au consommateur un certain nombre de renseignements, notamment une description détaillée du service offert et plus particulièrement, les conditions d'annulation, de résiliation, de retour d'échange ou de remboursement. Ces informations doivent être présentées de manière évidente et intelligible et être portées expressément à la connaissance du consommateur.

[23] La preuve démontre que la défenderesse n'a pas été informée de manière expresse du fait que les frais d'inscription n'étaient pas remboursables.

[24] Par ailleurs, les articles 189 L.p.c. et 190 L.p.c. mentionnent que dans le cas d'un contrat de service à exécution successive pour procurer un entraînement, comme c'est le cas ici, le contrat doit être constaté par écrit et fournir un certain nombre de renseignements dont notamment, le nom et l'adresse du consommateur et du commerçant, le lieu et la date du contrat, la description de l'objet du contrat, la date à laquelle le commerçant doit commencer à exécuter son obligation, la durée du contrat, l'adresse où il doit être exécuté, le nombre d'heures, de jours ou de semaines sur lesquels sont répartis les services, le taux horaire, le taux à la journée ou le taux à la semaine, selon le cas, le total des sommes que le consommateur doit déboursier, les modalités de paiement et toute autre mention prescrite par règlement. Le commerçant doit annexer au double du contrat qu'il remet au consommateur une formule conforme au modèle prévu par règlement.

[25] Or, l'article 46 du Règlement d'application de la L.p.c. prévoit qu'un tel contrat doit contenir la mention obligatoire suivante :

«Mention exigée par la Loi sur la protection du consommateur.

(Contrat de service à exécution successive relatif à un enseignement, un entraînement ou une assistance)

Le consommateur peut résilier le présent contrat à tout moment en envoyant la formule ci-annexée ou un autre avis écrit à cet effet au commerçant.

Le contrat est résilié, sans autre formalité, dès l'envoi de la formule ou de l'avis.

[...]

Si le consommateur résilie le contrat après que le commerçant ait commencé à exécuter son obligation principale, le consommateur n'a à payer que :

- a) le prix des services qui lui ont été fournis, calculé au taux stipulé dans le contrat; et
- b) la moins élevée des deux (2) sommes suivantes : soit 50 \$, soit une somme représentant au plus 10 % du prix des services qui ne lui ont pas été fournis.

[...]

Le règlement renvoie à une formule de résiliation du consommateur qui doit être conforme au modèle qui apparaît à l'article 79.6.10.

[26] Or, rien de cela n'a été fait et il a été impossible pour la défenderesse d'utiliser cette disposition pour rompre le contrat, puisque ce n'était mentionné nulle part.

Question 2

La demanderesse est-elle en droit de réclamer le solde dû de 2 445,52 \$?

[27] Selon la demanderesse, l'inscription aux programmes Optimum et H-Plus n'est pas établie en fonction d'un nombre précis de prestations, d'heures ou de jours qu'elle s'engageait à fournir au fils de la défenderesse. Il s'agit d'un engagement saisonnier, peu importe le nombre de séances d'entraînement auquel la personne inscrite participe au cours de la saison. C'est non remboursable et il n'y a aucune politique de remboursement, comme l'a souligné la demanderesse lors de son témoignage. En ce qui a trait au programme QHD, il s'agit d'un camp de sélection d'une journée pour lequel le fils de la défenderesse n'a pas été retenu et où il s'agit de sélectionner les meilleurs joueurs qui participent ensuite aux tournois.

[28] Toutefois, aucun contrat écrit n'a été signé et aucun document envoyé à la défenderesse indiquant que les frais d'inscription n'étaient pas remboursables et les modalités de résiliation, le cas échéant.

[29] Or, l'article 272 L.p.c. prévoit que : " Si le commerçant ou le fabricant manque à une obligation que lui impose la présente loi, un règlement [...] le consommateur, sous réserve des autres recours prévus par la présente loi, peut demander, selon le cas: [...] c) la réduction de son obligation; d) la résiliation du contrat. [...]

[30] Selon cette disposition, la défenderesse est en droit de demander une réduction de son obligation.

Question 3

La défenderesse est-elle en droit de réduire le montant réclamé par la demanderesse, d'un pourcentage (%) équivalent aux séances d'entraînement auxquelles son fils n'a pas participé ?

[31] La partie défenderesse propose une méthode de calcul pour établir le montant qui doit être déduit de la réclamation de la partie demanderesse. Bien que questionnable, la méthode n'est pas dénuée de toute logique.

[32] Dans le présent litige, la défenderesse demande d'être libérée de l'obligation de payer la totalité du montant réclamé par la demanderesse, soit 2 445,52 \$.

[33] Selon l'arbitre, la demanderesse doit supporter les conséquences qui découlent des irrégularités qui affectent le contrat, lesquelles rendent impossible le calcul de l'indemnité de résiliation prévue à l'article 195 L.p.c.

[34] Au surplus, la demanderesse n'a pas réussi à démontrer clairement les allégations essentielles de sa demande. En effet, l'arbitre ne peut présumer ce qui s'est réellement passé, les parties doivent faire la démonstration de ce qu'elles allèguent. Il ne suffit pas d'énoncer un fait, il faut le prouver. Comme nous sommes en matière civile, l'arbitre doit décider en fonction de la règle de la prépondérance de preuve et de la balance des probabilités et, dans ce cas-ci, elle penche en faveur de la défenderesse.

[35] Compte tenu de ce qui précède, si on reprend la facture produite et qu'on la détaille en tenant compte de ce qu'on peut retenir comme avérée en regard de la preuve documentaire soumise et des témoignages, voici le résultat auquel on en arrive : inscription au programme Optimum : 2 340 \$ moins 25 % = 1 755 \$; inscription au programme H-Plus : 980 \$ moins 16 % = 823,20 \$: rabais VIP 147 \$; inscription au camp de sélection QHD : 125 \$; commande de chandails et de bas : 114,98 \$; TPS 133,56 \$ et TVQ : 266,45 \$; le tout pour un total de : 3 071,19 \$. Il faut déduire de ce montant, une somme de 1 570,95 \$ qui représente cinq (5) versements de 314,19 \$ effectués par la défenderesse et un montant de 320 \$ payé comptant en janvier 2024, qui n'a pas été contesté. L'arbitre refuse d'ajouter les frais d'administration, puisque le paragraphe 6 de la demande introductive d'instance mentionne qu'il n'y en a pas.

[36] En résumé, tous ses calculs nous mènent à un solde de 1 180,24 \$.

VII. DÉCISION

POUR CES MOTIFS, l'arbitre :

ACCUEILLE partiellement la demande ;

CONDAMNE la partie défenderesse à payer à la partie demanderesse, dans les trente (30) jours de la date de la présente décision, la somme de 1 180,24 \$ et ce, sans intérêts;

CHAQUE PARTIE devra assumer ses frais de justice.

Montréal ce 2 juin 2025
Lieu Date

Jules Bernier
Prénom Nom

Arbitre accrédité par le Barreau du Québec


Signature