

CANADA
PROVINCE DE QUÉBEC
District : Saint-François
Localité : Sherbrooke
N° de dossier judiciaire : 450-32-703420-257

Date : 2 août 2026

DEVANT L'ARBITRE :

M^e Thierry Bouchard-Vincent

Priscila Emiliano Rocco

c.

**Institut Linguistique Provincial
Inc.**

Partie demanderesse

Partie défenderesse

SENTENCE ARBITRALE

I. INTRODUCTION

1. Résumé du litige

- 1) L'arbitre est saisi de deux demandes.
 - 2) La demanderesse, en demande introductive, réclame à la défenderesse la somme de 2 800,00 \$, avec intérêts au taux légal et l'indemnité additionnelle, à titre de remboursement pour des montants payés en trop en vertu d'un contrat de service résilié.
 - 3) La défenderesse, en demande reconventionnelle, réclame à la demanderesse la somme de 1 360,00 \$, avec intérêts au taux conventionnel de 3% par année et l'indemnité additionnelle, à titre de solde restant à payer pour le même contrat de service.

2. Historique de la procédure

- 4) Le 25 novembre 2025, la demanderesse introduit sa demande introductive d'instance à la division des petites créances de la Cour du Québec.
 - 5) Le 5 décembre 2025, la défenderesse conteste la demande et soumet sa demande reconventionnelle.

- 6) Le 5 mai 2026, la demande est déferée en arbitrage suivant l'échec du processus de médiation prévu au Règlement sur la médiation et l'arbitrage des demandes relatives à des petites créances.
- 7) Le 25 juin 2026, dans le cadre d'une conférence préparatoire à l'arbitrage, les parties confirment leur volonté de soumettre le litige à l'arbitrage, étant informées que la sentence à rendre par l'arbitre est finale et lie les parties.
- 8) Le 3 juillet 2026, les parties participent à l'audience d'arbitrage en format hybride synchrone.

II. LES FAITS

- 9) La demanderesse contacte l'Institut Linguistique provincial Inc. au début du mois de septembre 2022 pour suivre des formations en anglais adressées aux adultes.
- 10) Le 22 septembre 2022, les parties concluent un contrat de service à exécution successive relatif à un enseignement au sens de la Loi sur la protection du consommateur.
- 11) Le contrat est conclu pour permettre à la demanderesse de participer à trente (30) leçons d'anglais couvrant jusqu'à quatre (4) niveaux de difficulté. Les leçons sont d'une durée de trois (3) heures par leçon, soit un total de 90 heures. Le prix établi est de 138,67 \$ par leçon, soit un total de 4 160,10 \$. La demanderesse acquiert aussi cinq (5) manuels pédagogiques vendus au prix de 80,00 \$ par l'institut. Il y a un livre par niveau de difficulté (niveaux 1 à 4), ainsi qu'un livre d'exercices.
- 12) Au total, le coût prévu pour le contrat est donc de 4 240,10 \$. Cette somme doit être payée par prélèvements préautorisés mensuels sur la carte de crédit de la demanderesse, à raison de 80 \$ par mois à compter du 22 octobre 2022.
- 13) Le contrat comporte par ailleurs une clause de « Garantie de l'institut », laquelle se lit comme suit :
- Garantie de l'institut : Si plus de 90 heures de cours sont nécessaires, l'Institut s'engage à fournir à l'élève toutes les heures supplémentaires sans aucuns frais additionnels.
- 14) À compter du 22 septembre 2026, la demanderesse suit donc les cours hebdomadaires d'anglais, en groupe de 6 à 15 personnes. Pour chaque niveau d'anglais (1 à 4), l'horaire du groupe de la demanderesse est régulier et établi dès le début du niveau. Des examens écrits et oraux ont aussi lieu à la fin de chaque niveau.
- 15) L'horaire et le cheminement du cursus éducatif offert par la défenderesse sont toutefois très souples et peuvent s'adapter au fil des années suivant les besoins des étudiants.
- 16) En sus de ses cours hebdomadaires réalisés suivant l'horaire régulier de son groupe pour un niveau donné, en cas d'absence, la demanderesse a la possibilité d'effectuer chaque semaine des reprises de cours avec les nombreux autres groupes de même niveau à l'Institut. Elle peut aussi changer de groupe ou interrompre ses leçons, puis reprendre avec un nouveau groupe quelques semaines plus tard. La demanderesse choisit, finalement, quand elle débute chaque niveau au fil de l'exécution du contrat.
- 17) La preuve recueillie en arbitrage, y incluant les témoignages et les relevés de présence de la demanderesse (D-6), atteste que la demanderesse s'est prévalu de la possibilité de répéter ou reprendre ses cours à de multiples reprises de septembre 2022 à janvier 2025, et ce pour des motifs personnels.
- 18) D'abord, Mme Emiliano Rocco complète le niveau 1 en anglais en novembre 2022,

au terme de six (6) séances de cours réparties sur deux mois, soit environ la durée normale d'un niveau. Pour ce premier niveau, elle suit essentiellement l'horaire d'un même groupe et elle a toujours la même enseignante, sauf à une occasion.

19) Cependant, à compter du niveau 2, la demanderesse multiplie les reprises de cours et elle change fréquemment d'enseignant et de groupe. Elle complète ainsi le niveau 2 en mai 2023, après quatorze (14) séances de cours réparties sur six (6) mois. Dans cette période, elle est accompagnée successivement par cinq (5) enseignants dans autant de groupes différents.

20) À l'audience, la demanderesse a précisé que la durée du niveau 2 a été plus longue que prévu en raison d'un déménagement qui a limité ses disponibilités et l'a contrainte à reprendre plusieurs fois ses cours.

21) D'ailleurs, après avoir complété le niveau 2, la demanderesse interrompt temporairement ses leçons. Puisqu'elle a déménagé dans une autre région, la demanderesse envisage de résilier le contrat d'enseignement en septembre 2023. Elle tente finalement d'intégrer différents groupes de niveau 3 en mars 2024, en novembre 2024, puis en janvier 2025. Ces tentatives sont toutefois systématiquement avortées après les premières semaines de cours.

22) À ce jour, la demanderesse a complété uniquement les deux (2) premiers niveaux de cours parmi les quatre (4) niveaux pour lesquels elle a acheté les manuels de l'Institut Linguistique Provincial. En raison de ses nombreuses reprises de cours, elle a néanmoins assiste à 31 leçons totalisant 93 heures de cours entre septembre 2022 et janvier 2025.

23) Il a par ailleurs été établi en arbitrage qu'aucun suivi actif ou systématique du nombre d'heures de cours réalisées par la demanderesse n'a été effectué de septembre 2022 à janvier 2025.

24) Pendant l'exécution du contrat, pour reprendre un cours ou pour réintégrer un nouveau groupe, la demanderesse contacte simplement la réception de l'Institut par téléphone. L'Institut vérifie ensuite la disponibilité des groupes et confirme au téléphone l'attribution d'une place à la demanderesse, sans confirmation écrite. Les présences sont ensuite notées par le professeur, puis sont consignées à l'interne par les représentants de la défenderesse, sans autres formalités.

25) En arbitrage, le représentant de la défenderesse a admis que l'institut ne prend pas l'initiative d'informer les étudiants du nombre d'heures de cours débitées sur leur contrat. Cette information est disponible aux étudiants uniquement s'ils en font la demande. Cependant, les étudiants savent à quels cours ils participent et peuvent réaliser en principe ce calcul par eux-mêmes.

26) Au mois de mai 2025, après plusieurs mois pendant lesquels la demanderesse ne participe à aucun cours, les paiements préautorisés sur sa carte de crédit font défaut. Il s'agit de la troisième fois en un peu moins de trois ans que le prélèvement échoue. Après une autre tentative de prélèvement échouée en juin, la défenderesse contacte la demanderesse et lui indique qu'elle a écoulé la banque de 90 heures prévue à son contrat, puis que le solde résiduel du prix total convenu reste à payer.

27) Suivant cette communication de l'Institut, le 12 juin 2025, la demanderesse résilie le contrat de service, puis demande le remboursement des sommes qu'elle estime avoir payées en trop.

28) Cependant, nonobstant cette résiliation, des prélèvements sont effectués subséquemment sur la quatre de crédit de la demanderesse pour les montants équivalents aux mois de mai à août 2025. Au total, depuis septembre 2022, la somme totale de 2 880,00 \$ a ainsi été payée par la demanderesse par le biais de prélèvements préautorisés sur sa carte de crédit.

III. LES POSITIONS DES PARTIES

29) Au soutien de sa demande, la demanderesse fait valoir que ses nombreuses heures en classe consacrées à la reprise de ses cours de niveau 2 et 3 sont couvertes par la « Garantie de l'Institut » prévue à son contrat. Ce faisant, de l'avis de la demanderesse, ces heures de « reprises de cours » ne doivent pas être débitées de la banque totale de 90 heures de cours prévues pour compléter les quatre (4) niveaux d'anglais pour lesquels elle a acquis les manuels. La demanderesse ajoute qu'elle n'a jamais été informée par les représentants de la défenderesse que les reprises de ses cours étaient débitées de sa banque d'heures. Elle mentionne que si elle l'avait su, elle aurait résilié le contrat dès son déménagement et après avoir complété son niveau 2.

30) Puisqu'elle considère que la partie défenderesse n'a pas honoré sa garantie ou n'a pas rendu les services prévus au contrat, la demanderesse prétend avoir droit au remboursement intégral des sommes payées pour les leçons, soit 2 800,00 \$.

31) La partie défenderesse, quant à elle, soutient que la garantie est inapplicable au cas de la demanderesse. Selon la défenderesse, le contrat prévoit qu'uniquement les heures de cours excédant la banque de 90 heures sont gratuites. Ainsi, le nombre d'heures de cours auquel a droit la demanderesse est illimité, mais les 90 premières heures de cours réellement suivies doivent toujours être payées, peu importe s'il s'agit de reprises de cours.

IV. LES QUESTIONS EN LITIGE

32) Les questions de faits et de droit en litige sont les suivantes :

- a) Suivant les règles applicables en matière d'interprétation des contrats de consommation, quelle est la portée de la « Garantie de l'institut » stipulée au contrat et cette garantie est-elle applicable à la situation de la demanderesse ?
- b) En tenant compte de l'application ou non de la garantie à la situation de la demanderesse, quel est l'effet de la résiliation du contrat et reste-t-il un montant à payer ou à resituer à l'une ou l'autre des parties conformément au contrat ?

V. LE DROIT APPLICABLE

33) Les articles 1432, 2100, 2102 et 2129 du Code civil du Québec énoncent ce qui suit :
1432. Dans le doute, le contrat s'interprète en faveur de celui qui a contracté l'obligation et contre celui qui l'a stipulée. Dans tous les cas, il s'interprète en faveur de l'adhérent ou du consommateur.

2100. L'entrepreneur et le prestataire de services sont tenus d'agir au mieux des intérêts de leur client, avec prudence et diligence. Ils sont aussi tenus, suivant la nature de l'ouvrage à réaliser ou du service à fournir, d'agir conformément aux usages et règles de leur art, et de s'assurer, le cas échéant, que l'ouvrage réalisé ou le service fourni est conforme au contrat.

Lorsqu'ils sont tenus au résultat, ils ne peuvent se dégager de leur responsabilité qu'en prouvant la force majeure.

2102. L'entrepreneur ou le prestataire de services est tenu, avant la conclusion du contrat, de fournir au client, dans la mesure où les circonstances le permettent, toute information utile relativement à la nature de la tâche qu'il s'engage à effectuer ainsi qu'aux biens et au temps nécessaires à cette fin.

2129. Le client est tenu, lors de la résiliation du contrat, de payer à l'entrepreneur ou au prestataire de services, en proportion du prix convenu, les frais et dépenses actuelles, la valeur des travaux exécutés avant la fin du contrat ou avant la notification de la résiliation, ainsi que, le cas échéant, la valeur des biens fournis, lorsque ceux-ci peuvent lui être remis et qu'il peut les utiliser.

L'entrepreneur ou le prestataire de services est tenu, pour sa part, de restituer les avances qu'il a reçues en excédent de ce qu'il a gagné.

Dans l'un et l'autre cas, chacune des parties est aussi tenue de tout autre préjudice que l'autre partie a pu subir.

34) La Loi sur la protection du consommateur s'applique également au contrat conclu entre les parties :

9. Lorsqu'un tribunal doit apprécier le consentement donné par un consommateur à un contrat, il tient compte de la condition des parties, des circonstances dans lesquelles le contrat a été conclu et des avantages qui résultent du contrat pour le consommateur.

17. En cas de doute ou d'ambiguïté, le contrat doit être interprété en faveur du consommateur.

42. Une déclaration écrite ou verbale faite par le représentant d'un commerçant ou d'un fabricant à propos d'un bien ou d'un service lie ce commerçant ou ce fabricant.

228. Aucun commerçant, fabricant ou publicitaire ne peut, dans une représentation qu'il fait à un consommateur, passer sous silence un fait important.

35) La résiliation du contrat d'enseignement est régie par l'article 195 L.P.C. qui se lit comme suit :

195. Si le consommateur résilie le contrat après que le commerçant ait commencé à exécuter son obligation principale, les seules sommes que le commerçant peut exiger de lui sont:

- a) le prix des services qui lui ont été fournis, calculé au taux horaire, au taux à la journée ou au taux à la semaine stipulé dans le contrat, et
- b) à titre de pénalité, la moins élevée des sommes suivantes: 50 \$ ou une somme représentant au plus 10 pour cent du prix des services qui ne lui ont pas été fournis.

196. Dans les dix jours qui suivent la résiliation du contrat, le commerçant doit restituer au consommateur la somme d'argent qu'il doit à ce dernier.

VI. ANALYSE

a) La portée de la « Garantie de l'institut »

36) En l'occurrence, le soussigné conclut que la clause de « Garantie de l'institut », telle que stipulée au contrat, demeure vague et sujette à interprétation quant à ses modalités d'application et sa portée :

Garantie de l'institut : Si plus de 90 heures de cours sont nécessaires, l'Institut s'engage à fournir à l'élève toutes les heures supplémentaires sans aucuns frais additionnels.

37) En outre, le contrat ne précise pas quelles circonstances ou quels motifs peuvent faire en sorte que l'institut doive « fournir à l'élève les heures supplémentaires sans aucuns frais additionnels ».

38) Les mots « si plus de 90 heures de cours sont nécessaires » ne permettent également pas au soussigné d'exclure l'interprétation de la demanderesse suivant laquelle des heures de reprise de cours peuvent être nécessaires et doivent être offertes sans frais

additionnels par la défenderesse en cours d'exécution du contrat avant même que l'étudiante ait participé aux 90 heures de cours estimés pour compléter les niveaux d'anglais 1 à 4.

39) Le soussigné se doit d'interpréter le contrat à la lumière de la condition des parties, des circonstances dans lesquelles le contrat a été conclu et des avantages qui résultent du contrat pour le consommateur.

40) En cas de doute, les contrats de consommation et d'adhésion comme celui qui nous occupe doivent aussi être interprétés en faveur du consommateur.

41) Or, il appert de la preuve soumise à l'arbitre que la demanderesse a conclu un contrat de service lui permettant de compléter spécifiquement des cours correspondant à quatre (4) niveaux de difficulté en anglais. Elle a acheté de la défenderesse les manuels pour chacun de ces niveaux. La « garantie de l'institut » visant à favoriser la réussite de ces niveaux sans frais supplémentaires et la flexibilité de l'horaire ont par ailleurs été des éléments essentiels ayant conduit au consentement de la demanderesse au contrat.

42) Dans le cas de la demanderesse, dès les niveaux 2 et 3, des heures additionnelles de reprises de cours se sont avérées « nécessaires » pour qu'elle complète le cheminement standard des étudiants et réussisse les examens de ces niveaux.

43) Ce besoin s'est manifesté avant l'épuisement de la banque de 90 heures mentionnée au contrat. Quand la demanderesse a interagi avec les représentants de l'institut pour reprendre ses cours ou pour suspendre son inscription et redémarrer avec de nouveaux groupes, personne ne lui a mentionné que ces heures seraient débitées à son contrat. Sauf lorsqu'elle a demandé de résilier son contrat, la demanderesse n'a pas davantage été informée de son nombre d'heures restant et aucun suivi systématique de ces heures n'a été fait de façon proactive auprès d'elle.

44) Dans ces circonstances, le seul usage des mots « plus de 90 heures » ne permet pas d'établir que les parties ont voulu écarter de la garantie les situations où, comme dans le cas de la demanderesse, des séances de reprise des heures de cours régulières dans le cheminement de l'étudiant sur quatre (4) niveaux deviennent nécessaires en cours de route.

45) Il incombait par ailleurs à l'institut d'informer la demanderesse des limitations quant à la portée de la garantie avant la conclusion du contrat (2102 C.c.Q), puis de le stipuler clairement dans le contrat. Il incombait aussi à l'institut d'informer clairement la demanderesse du fait que sa banque de 90 heures était débitée à chaque reprise d'un cours ou, du moins, de rendre cette information raisonnablement accessible, ce qui n'a pas été le cas (articles 42 et 228 L.P.C.).

46) Pour ces motifs, l'arbitre interprète la clause de garantie en faveur de la demanderesse consommatrice, puis conclut notamment que ses heures de reprises de cours et ses réinscriptions multiples à un même niveau ou à un même cours ne devaient pas être facturées ou débitées à son compte.

b) Les effets de la résiliation du contrat et la restitution partielle des montants payés à l'Institut

47) Suivant sa résiliation du contrat à l'été 2025, la demanderesse n'a pas droit de se voir restituer l'intégralité des montants versés à la partie défenderesse. Conformément à l'article 2129 C.c.Q., elle est plutôt tenue de payer au prestataire de services, en proportion du prix convenu, la valeur des services rendus avant la notification de la résiliation, ainsi que la valeur des manuels fournis.

48) Considérant que la demanderesse a effectué plusieurs tentatives pour compléter le niveau 3, puis considérant que ces tentatives représentent à elles seules un nombre d'heures de cours comparable à ce qui est normalement prévu pour ce niveau, le soussigné considère que la valeur des services éducatifs rendus avant la résiliation du

contrat correspond aux trois quarts de la valeur totale du contrat.

49) Ainsi, le montant dû par la demanderesse au moment de la résiliation est de $\frac{3}{4} \times 4 160,10 \$$ pour les leçons, soit 3 120,08 \$.

50) De plus, elle doit payer la totalité du coût de 80 \$ pour les cinq (5) manuels achetés auprès de l'institut puisque ces manuels ont été en sa possession pendant une durée équivalente à plus du tiers de la durée normale du contrat (article 212 L.P.C).

51) Conséquemment, puisque la demanderesse a payé à ce jour la somme 2 880,00 \$, il lui reste 3 120,08 \$ + 80,00 \$ - 2 880,00 \$ à payer, soit un montant résiduel de 320,08 \$.

52) Aucune pénalité de résiliation et aucuns intérêts ne sont appliqués ici considérant que la preuve soumise à l'arbitre ne permet pas de conclure si de tels pénalités ou intérêts conventionnels ont été prévus au contrat ni à quels taux, le cas échéant.

53) La demande principale de la demanderesse visant à se voir restituer les sommes payées doit donc être rejetée, puis la demande reconventionnelle de l'Institut doit être accueillie partiellement pour un montant de 320,08 \$.

c) Les frais de justice

54) Finalement, considérant les conclusions formulées ci-haut et le fait que l'arbitre accueille partiellement la demande reconventionnelle, il n'y a pas lieu de condamner l'une ou l'autre des parties à rembourser les frais de justice assumés par l'autre partie.

VII. DÉCISION

Pour ces motifs, l'arbitre :

REJETTE la demande principale;

ACCUEILLE partiellement la demande reconventionnelle;

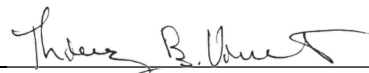
CONDAMNE la demanderesse, Priscila Emiliano Rocco, à verser à la défenderesse, l'Institut Linguistique Provincial Inc., la somme de 320,08 \$, avec intérêts au taux légal et l'indemnité additionnelle à compter de la sentence;

Chaque partie assumant ses frais.

Sherbrooke ce 2 août 2026
Lieu Date

Thierry Bouchard-Vincent
Prénom Nom

Arbitre accrédité par le Barreau du Québec


Signature