

FÉDÉRATION DES KINÉSIOLOGUES DU QUÉBEC

COMITÉ DE GESTION DES
PLAINTES

N° : CGP-2017-002

Date : 24 mars
2018

DÉCISION SUR UNE PLAINTE

1. La plaignante porte plainte contre la défenderesse à la suite de la rupture d'un contrat d'entraînement personnalisé auprès d'une kinésiologue.

I. FAITS

2. Le 19 septembre 2017, la plaignante signe un contrat pour 24 séances d'entraînements personnalisés avec la défenderesse. Le contrat est au cout de 1 896 \$, soit 79 \$ par séance. Celui-ci prévoit que toute annulation d'une séance doit être faite au moins 24 h à l'avance.
3. De plus, le contrat prévoit ce qui suit quant à sa résiliation :

MENTION EXIGÉE PAR LA LOI SUR LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR

Le consommateur peut résilier le présent contrat sans frais ni pénalité avant que le commerçant n'ait commencé à exécuter son obligation principale en envoyant un formulaire de résiliation ou un autre avis écrit à cet effet au commerçant. Si le commerçant a commencé à exécuter son obligation principale, le consommateur peut résilier le présent contrat dans un délai égal à 1/10 de la durée prévue au présent contrat en envoyant un formulaire de résiliation ou un autre avis écrit à cet effet au commerçant. Ce délai a comme point de départ le moment où le commerçant commence à exécuter son obligation principale. Dans ce cas, le commerçant ne peut exiger au plus, du consommateur, que le paiement d'un dixième du prix total prévu au contrat. Le contrat est résilié, sans autre formalité, dès l'envoi de la formule ou de l'avis. Dans les 10 jours qui suivent la résiliation du contrat, le commerçant doit restituer au consommateur l'argent qu'il lui doit. Le consommateur aura avantage à consulter les articles 197 à 205 de la Loi sur la protection du consommateur (L.R.Q., c. P-40.1) et, au besoin, à communiquer avec l'Office de la

protection du consommateur.

4. La plaignante utilise quelques séances en septembre et en octobre 2017. Durant le mois d'octobre, elle annule quatre séances sans en avertir la défenderesse à moins de 24 h d'avis.

1/3

5. Au cours du mois d'octobre 2017, la plaignante indique à la défenderesse s'être blessée. Elle

poursuit néanmoins quelques séances.

6. En novembre 2017, la plaignante annule deux autres séances à moins de 24 h d'avis et le 28 novembre, elle indique à la défenderesse son intention de résilier le contrat. La semaine suivante, la défenderesse lui transmet donc une lettre résumant les sommes dues en vertu du contrat, soit : le solde partiellement impayé des 7 séances effectuées, le coût des 4 séances annulées à moins de 24 h d'avis en octobre et un montant de 189,60 \$ de pénalité pour résiliation, soit 10 % de la valeur du contrat. La défenderesse n'exige pas le paiement des deux annulations du mois de novembre.

7. La plaignante porte plainte puisqu'elle ne souhaite payer qu'une pénalité de 50 \$ pour résiliation de contrat. Elle se plaint au surplus d'avoir commandé à la défenderesse des produits de marque Arbonne, mais de ne pas les avoir reçus.

II. DÉCISION

8. Le Code de déontologie prévoit que les kinésithérapeutes doivent exiger des honoraires qui sont

justes et raisonnables :

2.3.9.1 Le kinésithérapeute doit demander et accepter des honoraires justes et raisonnables.

2.3.9.2 Les honoraires sont justes et raisonnables s'ils sont justifiés par les circonstances et proportionnés aux services rendus. Le kinésithérapeute doit notamment tenir compte des facteurs suivants pour la fixation de ses honoraires.

a) le temps consacré à l'exécution du service professionnel,

b) la difficulté et l'importance d'un service,

c) La prestation de services inhabituels ou exigeant une compétence ou une célérité exceptionnelles.

9. En l'espèce, rien n'indique que les honoraires facturés par la défenderesse sont injustes ou déraisonnables. Le taux horaire par séance n'est pas excessif, de même que la politique de demander le paiement des séances annulées à moins de 24 h d'avis.

10. Quant à la politique de résiliation, la preuve démontre que la défenderesse exige le paiement de 189,60 \$ pour la résiliation anticipée du contrat. Le Comité n'a pas à décider du bienfondé de cette pénalité ni en regard du contrat ni en regard de la *Loi sur la protection du consommateur*, RLRQ, c. P-40.1. Si la plaignante juge que ce montant ne respecte pas le contrat ou la loi, c'est aux tribunaux civils qu'elle doit s'adresser. Le rôle du présent Comité se limite à déterminer si une telle pénalité constitue des honoraires injustes ou déraisonnables en vertu des articles 2.3.9.1. et 2.3.9.2 du Code de déontologie. En l'espèce, le Comité juge qu'il n'y a rien d'injuste ni de déraisonnable dans l'imposition d'une pénalité de cet ordre de grandeur, lorsqu'un client résilie un contrat d'entraînement à long terme. D'une part, en souscrivant à un contrat de 24 séances, la plaignante a bénéficié d'un tarif préférentiel par séance. D'autre part, la défenderesse n'exige pas le paiement de l'ensemble des séances prévues initialement au contrat. Dans ce contexte, la facturation de la défenderesse n'est pas déraisonnable.

2/3

11. Finalement, quant à la commande de produit Arbonne, la plaignante n'a fourni aucune preuve de l'infraction qu'aurait commise la défenderesse. Le Comité est donc dans l'impossibilité de déterminer qu'une faute déontologique a été commise.

III. CONCLUSION

12. Le Comité est d'avis que la défenderesse n'a pas commis d'infraction au Code de déontologie.

