



et la **DE**fense  
des **CO**nsommateurs  
**Salariés**

8, Place Malus  
18000 BOURGES

- - -

Permanences  
MARDI de 15 h à 17 h  
Tél. : 02.48.50.00.32

*Courrier d'information  
aux consommateurs victimes  
du démarchage commerciale  
par la société ENDEIS-TELECOM*

Madame, Monsieur,

Au cours du dernier trimestre de 2005, puis en 2006, l'association INDECOSA-CGT 18, alertée par ses adhérents, a organisé une importante campagne publique d'information et d'action pour sensibiliser les consommateurs aux agissements scandaleux, en matière de démarchage commercial téléphonique, de la société ENDEIS-TELECOM.

Par voie de presse, radios, télé ainsi qu'au cours d'assemblées d'information, de permanences conseil et de courriers individuels, nous avons porté à la connaissance du plus grand nombre de consommateurs victimes de ENDEIS-TELECOM, les consignes à appliquer, les démarches à effectuer pour riposter aux sollicitations répétées de cette société et pour faire respecter les droits des citoyens consommateurs.

#### L'INDECOSA-CGT AVEC LES CONSOMMATEURS VICTIMES...

La campagne d'INDECOSA-CGT 18 a eu un grand retentissement dans le Cher, mais également dans d'autres départements ayant eu à connaître le même phénomène. Plus de 150 personnes ont pris contact avec l'association pour porter à sa connaissance les situations personnelles vécues, lui faire part de la façon dont elles ont réagi face à ces faits concrets et lui remettre les différents courriers et autres documents reçus ainsi que les lettres envoyées à cette occasion.

Nous félicitons chacun d'entre vous pour votre implication personnelle dans cette riposte et notamment pour l'application rigoureuse des consignes préconisées par l'association INDECOSA-CGT, à savoir : les courriers de contestation et de protestation auprès de ENDEIS-TELECOM; le non paiement des factures reçues malgré les rappels et les mises en demeure orchestrées par la société de recouvrement et par le cabinet d'Huissiers de Justice; l'obligation du remboursement des sommes versées suite aux premières facturations; la demande de rétablissement de la ligne téléphonique par votre opérateur d'origine; le dépôt de plainte aux services de Police et au Procureur de la République; le signalement des faits à la DDCCRF; etc...

Au total, plus de 300 pièces nous ont été remises par les consommateurs victimes de ENDEIS-TELECOM. L'ensemble ces éléments ont permis de constituer et de "donner de l'épaisseur" au dossier général sur les méthodes et les méfaits de cette "arnaque commerciale" d'envergure, permettant ainsi, à l'association INDECOSA-CGT 18, d'engager les actions sur le terrain administratif et judiciaire afin de faire respecter les droits des consommateurs et d'obtenir réparation pour préjudices subis.

En étroite coopération avec notre association nationale, l'INDECOSA-CGT 18 a réalisé plusieurs initiatives. Elle a rencontré le 8 mars dernier, la Direction Départementale de la Consommation, de la Concurrence et de la répression des Fraude (DDCCRF) pour procéder à un examen du dossier et

connaître les dispositions prises par cette administration ayant en charge ces questions. Nous avons demandé, le 14 février dernier, un entretien avec le Procureur de la République afin d'être informé des suites données aux plaintes déposées et de la procédure instruite à cet égard. Nous n'avons pas à ce jour de réponse et nous venons de ré-activer de notre demande.

#### L'INDECOSA-CGT SE CONSTITUE PARIE CIVILE CONTRE ENDEIS-TELECOM...

Par ailleurs, l'association INDECOSA-CGT vient de porter plainte, auprès de Procureur de la République de Bourges, avec constitution de partie civile contre la société ENDEIS-TELECOM, au titre de la défense de l'intérêt collectif en vertu du code de la consommation. En effet, au regard des faits tels qui se sont produits, il y a violation de la loi, notamment du code de la consommation, dans le sens où il y a eu **"vente sans commande préalable, c'est-à-dire la pratique d'un professionnel qui consiste à adresser au consommateur une marchandise ou à lui fournir un service et à lui demander le règlement alors que celui-ci n'a jamais commandé la marchandise ou le service"**. C'est bien ce type d'action commerciale qu'a mené la société ENDEIS-TELECOM, par son démarchage téléphonique auprès de consommateurs dans le département.

L'ensemble des actions menées, la vôtre et celles de l'association INDECOSA-CGT qui a contribué à organiser l'indispensable riposte collective face à cette agression contre les droits des consommateurs, droits fragilisés, par ailleurs, par la loi de privatisation de FRANCE TELECOM comme opérateur historique et plus largement par la déréglementation des services publics dans notre pays. Ces orientations ouvrent indéniablement "la porte à toutes dérives" comme nous le prouve l'affaire ENDEIS-TELECOM

#### LES PREMIERS EFFETS DE LA RIPOSTE COLLECTIVE....

Toutes ces réactions collectives additionnées et rendues publiques ont déjà produit des effets positifs.

A savoir : la société ENDEIS-TELECOM a pratiquement cessé de "démarcher" dans ce département. Par ailleurs, elle a commencé à effectuer, auprès des personnes qui en avaient exigé la restitution, le remboursement de sommes encaissées. Sur ce point, nous encourageons vivement les personnes qui ont réglé des factures à ENDEIS-TELECOM, sans avoir au préalable signé de contrat, de réclamer à nouveau, par courrier en recommandé, le remboursement des paiements effectués.

Il nous faut rester vigilant et continuer à agir pour faire cesser de telles pratiques commerciales, que nous rencontrons malheureusement dans d'autres domaines de la consommation, pratiques souvent contraires aux législations en vigueur (codes, réglementations et lois...), toujours au détriment des intérêts et des droits des citoyens consommateurs.

C'est le sens du combat que mène l'association INDECOSA-CGT et de son engagement dans l'affaire ENDEIS-TELECOM.

Nous restons à votre disposition pour toute information complémentaire souhaitée à ce point de situation de notre dossier commun : ENDEIS-TELECOM. De même, nous recueillerons avec intérêt tout élément nouveau qui aurait pu intervenir depuis l'ouverture de votre dossier ou du signalement de votre situation que vous aviez fait auprès de l'INDECOSA-CGT 18.

Nous vous prions de croire, Madame, Monsieur, à nos sincères salutations.

Guy LEGER  
chargé du dossier  
"Endeis-Télécom"

Jean-Pierre PLANSON  
Président de l'association  
INDECOSA-CGT 18

