

## LE CAS FASHIONSHOPPING.COM

Ce site marchand est exploité par la **SAS TRANSACTION WORLD STOCK (TWS)**. Dès le mois de novembre 2008, le **Réseau anti-arnaques** diffusait une mise en garde intitulée « **FASHIONSHOPPING** : grandeur et décadence d'un site marchand ».

Un peu moins d'un an plus tard, la situation reste toujours tendue et les doléances reçues (*plus de 525 témoignages d'insatisfaction enregistrés à ce jour, record absolu dans le palmarès établi par le Réseau anti-arnaques*), concernent essentiellement les délais de livraison et l'impossibilité de joindre par téléphone le service clients. Les courriers adressés par les consommateurs mécontents arrivent à destination, mais la chance d'obtenir une réponse demeure bien aléatoire.

Autre curiosité : **FASHIONSFHOPPING** se distingue par un dirigeant totalement absent de ces problèmes client. À aucun moment le contact direct avec le **Réseau anti-arnaques** n'a été souhaité.

**FASHIONSHOPPING** explique ces dysfonctionnements par une sous-traitance de la logistique défaillante - désormais gérée en interne - et par un déménagement à Aulnay dans un nouvel entrepôt.

Mais, de toute évidence, **FASHIONSHOPPING** possède un service clients sous-dimensionné qui ne lui permet pas de faire face aux flux de réclamations.

C'est pourquoi, la décision de fermer durant l'été (*du 31 juillet au 24 août 2009*) pour cause de congés annuels, l'ensemble du service clients et du service comptabilité laisse sans voix...

Tant que ce service clients ne sera pas opérationnel - et ce point constitue souvent le talon d'Achille des sites marchands - **FASHIONSHOPPING** restera peu recommandable.

**INFO-ALERTE** est une mise en garde hebdomadaire diffusée par le **Réseau anti-arnaques**, BP 15, 79340 Ménagoutte (contact@arnaques-infos.org).

Site : [www.arnaques-infos.org](http://www.arnaques-infos.org)

SIRET : 503 805 657 00015

Reproduction autorisée sous réserve de mentionner l'origine.

Directeur de la publication : **Pascal TONNERRE**