

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 Ménigoute (contact@arnaques-infos.org).

Site : www.arnaques-infos.org

SIRET : 503 805 657 00015

Reproduction autorisée sous réserve de mentionner l'origine.

Directeur de la publication : **Pascal TONNERRE**

ÉTÉ CHAUD POUR LES CLIENTS DE FASHIONSHOPPING !

L'été aura été chaud pour les clients de **fashionshopping.com** qui ont cherché désespérément à joindre le service clients de ce site marchand.

FASHIONSHOPPING a eu la bonne idée de fermer son service clients et son service comptable, du 31 juillet au 24 août 2009. De ce fait, il était impossible de joindre par téléphone ou par mël un interlocuteur pour obtenir un numéro de retour et pouvoir ainsi réexpédier un article qui ne convenait pas. Des courriers recommandés avec accusé de réception, émanant de clients mécontents, n'ont même pas été retirés auprès de **La Poste** par les dirigeants de **FASHIONSHOPPING** !

Frédéric STRAUSS, P-DG de **TRANSACTION WORLD STOCK (TWS)** qui exploite le site **fashionshopping.com** conteste, bien évidemment, les affirmations du **Réseau anti-arnaques** diffusées notamment par ces **Info-Alerte**. Il dénonce une « propagation de rumeurs inadmissible » (*formulation mentionnée dans un courrier du 16 septembre 2009*).

Malheureusement, les 528 réclamations reçues depuis un an par le **Réseau anti-arnaques** constituent bien une preuve concrète de l'existence de dysfonctionnements chroniques au sein de la société.

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

SIRET : 503 805 657 00015

Reproduction autorisée sous réserve de mentionner l'origine.

Directeur de la publication : **Pascal TONNERRE**