



BALANÇO BLACK FRIDAY 2019 – 28/11 – 23h

Reclamações: 98

Empresas mais reclamadas	Reclamações	%
B2W COMPANHIA DIGITAL (americanas.com/submarino/shoptime/soubarato/lojas americanas)	9	9,18%
CLARO / NET / EMBRATEL	5	5,10%
KABUM COMERCIO ELETRONICO S.A.	5	5,10%
TELHA NORTE (SAINT-GOBAIN DISTRIBUIÇÃO BRASIL LTDA)	5	5,10%
FAST SHOP	4	4,08%
SEPHORA (DOTCOM GROUP COMERCIO DE PRESENTES S.A.)	4	4,08%
VIA VAREJO (Casas Bahia / Ponto Frio / extra.com)	4	4,08%

Principais Problemas	Qtde	%
Maquiagem de desconto (desconto oferecido sobre o preço do produto e/ou serviço não é real)	27	27,55%
Mudança de preço ao finalizar a compra	24	24,49%
Produto e/ou serviço indisponível	15	15,31%
Pedido cancelado após finalização da compra	13	13,27%
Não entrega/demora na entrega	9	9,18%
Site intermitente, congestionado e/ou página bloqueada	6	6,12%
Pagamento com boleto bancário e/ou débito em conta indisponível	2	2,04%
Produto e/ou serviço entregue diferente do pedido, incompleto e/ou danificado	2	2,04%

CONSULTAS E ORIENTAÇÕES (151 E REDES SOCIAIS): 83

TOTAL: 181