



## BALANÇO BLACK FRIDAY 2019 – 29/11 – 10h

### Reclamações: 138

#### Empresas mais reclamadas

	Reclamações	%
B2W COMPANHIA DIGITAL (americanas.com/submarino/shoptime/soubarato/lojas americanas)	20	14,50%
MAGAZINE LUIZA	8	5,80%
KABUM COMERCIO ELETRONICO S.A.	6	4,35%
VIA VAREJO (Casas Bahia / Ponto Frio / extra.com)	6	4,35%
CLARO / NET / EMBRATEL (AMÉRICA MÓVIL)	5	3,62%
TELHA NORTE (SAINT-GOBAIN DISTRIBUIÇÃO BRASIL LTDA)	5	3,62%
DOTCOM GROUP COMERCIO DE PRESENTES (SEPHORA)	4	2,90%
FAST SHOP S.A.	4	2,90%

#### Principais Problemas

	Qtde	%
Maquiagem de desconto (desconto oferecido sobre o preço do produto e/ou serviço não é real)	41	29,71%
Mudança de preço ao finalizar a compra	36	26,09%
Produto e/ou serviço indisponível	22	15,94%
Pedido cancelado após finalização da compra	15	10,87%
Site intermitente, congestionado e/ou página bloqueada	10	7,25%
Não entrega/demora na entrega	9	6,52%
Pagamento com boleto bancário e/ou débito em conta indisponível	2	1,45%
Produto e/ou serviço entregue diferente do pedido, incompleto e/ou danificado	2	1,45%

### CONSULTAS E ORIENTAÇÕES (151 E REDES SOCIAIS): 162

TOTAL: 300